

Mika Autere

Orfeus

Soitonopiskelun verkkopalvelun kehittäminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Kulttuurituottaja ylempi AMK

Kulttuurituotanto

Opinnäytetyö

18.11.2014

Tekijä Otsikko	Mika Autere Orfeus - Soitonopiskelun verkkopalvelun kehittäminen
Sivumäärä Aika	64 sivua + 3 liitettä 18.11.2014
Tutkinto	Kulttuurituottaja (ylempi AMK)
Koulutusohjelma	Kulttuurituotannon koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	-
Ohjaaja	Pia Strandman, lehtori
<p>Tämän opinnäytteen kohteena on opetusvideoihin perustuva soitonopiskelun verkkopalvelu Orfeus, jonka kehittäjänä kirjoittaja toimii. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten pedagoginen verkkopalvelu muotoillaan asiakasta kiinnostavaksi. Vastaavaa suomenkielistä verkkopalvelua Orfeuksen valitsemille genreille ja soittimille ei ole aiemmin tehty. Orfeuksen kokonaistavoitteena on luoda sisällöllisesti ja teknisesti laadukas verkkopalvelu, jonka avulla voi opiskella eri instrumenttien soittamista koordinoitusti ja tavoitteellisesti. Palvelun käynnistämisen motivoijina olivat kirjoittajan yritystoiminnan kehitystarve, potentiaalisten asiakkaiden selkeä toive saada opiskella soittamista internetissä suomeksi sekä havainnot nykyisten videopohjaisten opetusväylien (kuten YouTube:n) kokonaisvaltaisen pedagogisen ohjauksen puutteesta.</p> <p>Opinnäytteeseen valittu osuus kuvaa asiakaslähtöisen kehityksen kaaren esituotannosta pilottivaiheen loppuun. Tutkimuksellisenä lähestymistapana on pääasiassa palvelumuotoilu, jonka lisänä toimii tapaustutkimus. Aineistona on käytetty haastatteluja, vertaisarviointia, kyselyitä, ryhmäkeskusteluja, aivoriihiä, palautteita ja havainnointia.</p> <p>Kehittämistyön konkreettinen tuotos on pilotointia varten luotu palvelun beta-versio, joka keskittyy viulunsoiton aikuisopetukseen. Palvelu on nähtävissä internetissä osoitteessa www.orfeusonline.com. Pilotoinnin yhteistyökumppanina toimi Helsingin työväenopisto, josta joukko viulunsoiton aikuisopiskelijoita osallistui beta-version testaukseen.</p> <p>Pilotoinnista saadun palautteen perusteella Orfeus koettiin laadukkaaksi ja kiinnostavaksi. Testaajien mukaan tekijöinä olivat monipuolinen sisältö, selkeä käyttöliittymä ja helppokäyttöiset toiminnot, sopivan lyhyet videot, vuorovaikutus opettajan kanssa, mahdollisuus soittaa opettajan tai valmiin säestyksen kanssa ajasta ja paikasta riippumatta, neutraalin tyylikäs visuaalinen ilme, lähikuvien käyttö sekä opiskelun edistymisen näyttö.</p> <p>Saatuja tuloksia on tarkoitus hyödyntää palvelun kaupallisen version kehityksessä. Ne ovat myös yleisesti käyttökelpoisia suunniteltaessa musiikillisia oppisisältöjä verkko-opinnoille ympäristöihin.</p>	
Avainsanat	Palvelumuotoilu, verkkopalvelu, verkko-opinnoille, internet, soitonopiskelu

Author Title Number of Pages Date	Mika Autere Orfeus - The Development of a Web Service for Studying Musical Instruments 64 pages + 3 appendices 18 th Nov 2014
Degree	Master of Culture and Arts
Degree Programme	Degree Programme in Cultural Management
Specialisation option	-
Instructor	Pia Strandman, Senior Lecturer
<p>This Master's thesis focuses on a musical instrument studying web service called Orfeus, which is based on educational videos. The author acts as a developer of the service. The aim of this thesis is to explore, how a pedagogical web service should be designed in order to be intriguing from a client's point of view. This kind of web service does not exist in Finnish for the instruments and musical genres Orfeus represents. The overall target is to create a high quality web service from the perspectives of both content and technology. More specifically, the main objective is to enable studying different musical instruments in a co-ordinated and goal-directed way. The motivation for starting the service arose from a need to develop the author's entrepreneurship. Also, a clear wish to study musical instruments in Finnish using the Internet was announced by potential users. Moreover, many of the existing web services (like YouTube) were found to lack a comprehensive pedagogical guidance.</p> <p>The thesis describes a customer-oriented trajectory from pre-production to the end of piloting phase. The approach is mainly service design, added with a case study. The research material consists of interviews, benchmarking results, surveys, group conversations, brainstorming results, user feedback and observation.</p> <p>The concrete result of the development work is a beta version of the service, which is available at www.orfeusonline.com. It was created for the pilot phase and focuses on adult oriented violin education. The partner in co-operation was Helsinki adult education center. An adult group of the school's violin students participated in the beta version testing.</p> <p>Based on the feedback from the pilot phase, the web service was evaluated as an interesting one with high quality. According to the testers, this is due to the lucid user interface and easy-to-use functionalities, reasonable short videos, communication with the teacher, a possibility to play along with a teacher or a backing track whenever feasible, neutral and elegant appearance, use of close-ups and the display of education progress.</p> <p>The perceptions observed are gathered to benefit the development of a commercial version. Furthermore, the results are applicable when designing musically oriented educational content for web based learning environments.</p>	
Keywords	Service Design, Web Service, E-learning, Internet, Musical Instrument Studying

Sisällys

1	JOHDANTO	1
2	MENETELMÄT	5
2.1	Tutkimuksen lähestymistavat	5
2.2	Aineiston hankinta- ja käsittelymenetelmät	7
3	MÄÄRITTELY	9
3.1	Brief ja pilotoinnin painopistealueet	12
3.2	Samankaltaiset palvelut ja vertaisarviointi	16
3.3	Yhteistyökumppaneiden haku	20
4	TUTKIMUS	21
4.1	Haastattelut ja tarvekartoitus	21
4.2	Palvelun kehittämiseen vaikuttavat trendit	22
4.3	Verkko-oppiminen	24
5	SUUNNITTELU	27
5.1	Asiakaskokemus ja arvo	27
5.2	Laadun muodostuminen	30
5.3	Kaupallisen version piirteet lähtökohtina	33
5.4	Asiakkaan odotukset ja tavoitellut ominaisuudet	34
5.5	Beta-version piirteet	37
5.6	Palvelun kokeminen asiakkaan näkökulmasta	40
6	TUOTANTO	43
7	TULOKSET	50
7.1	Palautteet summattuina	50
7.2	Tulkinta	55
8	ARVIOINTI	57
	LÄHTEET	60

Liitteet

Liite 1: Alustavan tarvekartoituksen kysymykset

Liite 2: Vertaisarvioinnin kysymykset

Liite 3: Pilottivaiheen loppukysymykset

1 JOHDANTO

Opinnäytteeni kuvaa osaa Orfeus-verkkopalvelun kehityshankkeesta. Koko hankkeen pyrkimyksenä on valmistaa soitonopiskeluun suunnattu kaupallinen verkkopalvelu, joka perustuu opetusvideoihin sekä oheismateriaalina käytettäviin nuotteihin ja muihin dokumentteihin. Tavoitteena on sisällöllisesti ja teknisesti laadukas palvelu, jonka avulla on mahdollista opiskella eri instrumenttien soittamista koordinoitusti ja tavoitteellisesti. Tuleva kaupallinen versio on suunnattu musiikin harrastajille, ammattimuusikoille ja musiikin opettajille. Instrumenteiksi on valittu jousisoittimet, kielisoittimet, puhaltimet, kosketinsoittimet, lyömäsoittimet ja laulu. Musiikin tyylilajeiksi on valittu taidemusiikki (eli klassinen musiikki), kansanmusiikki ja jazz. Esittelen tulevaisuudessa jonkin verran näitä kaupallisen version piirteitä, jotta opinnäytteen raja-alue käy selväksi.

Opinnäytteen kohteena olevan kehittämistyön konkreettisena tavoitteena oli saada aikaan palvelun beta-versio eli kaupallista versiota edeltävä verkkosivusto, joka sisälsi palvelun tärkeimmät piirteet. Opinnäytteeseen valittu osuus kuvaa asiakaslähtöisen kehityksen kaaren esituotannosta pilotoinnin jälkeisen arviointivaiheen loppuun. Kuvaa tuona aikana tehtyä palvelukehitystä, konseptisuunnittelua ja pilotointiprosessia. Ydintuloksina tässä opinnäytteessä ovat pilotoinnista saadut kokemukset. Pilotoinnissa käytetty beta-versio keskittyi viulunsoiton aikuisopetukseen ja oli suunnattu harrastajatasolle. Pilotoinnin yhteistyökumppanina oli Helsingin työväenopisto, jonka viuluryhmien aikuisopiskelijoita toimi verkkopalvelun testajina.

Verkkopalvelun kehittämisen alkusysäyksenä oli vuonna 2012 Helsingin työväenopiston viulunsoiton aikuisopiskelijoiden toive saada opiskella viulunsoittoa internetissä suomeksi. Heidän opettajanaan toiminut Hanni Autere lähti kehittämään tätä ideaa kanssani vuoden 2013 aikana. Hanni Autere on kokenut muusikko ja pedagogi, ja kou-

lutukseltaan musiikin tohtori. Hänen pääinstrumenttinsa ovat viulu ja laulu, ja lisäksi hänellä on kokemusta monien muidenkin instrumenttien soittamisesta ja opettamisesta. Minulla on medianomin ja ammatillisen opettajan koulutus, vahva IT-tausta sekä paljon kokemusta muusikkoudesta, opetus- ja projektityöstä sekä audiovisuaalisen media-alan yrittäjyydestä. Opetustyössä saamani kokemukset YouTube-opetusvideoiden vaihtelevasta tasosta saivat minut miettimään, voisiko asian tehdä paremmin. Lopulta havainto siitä, että Suomessa mikään tahoe ei tarjonnut videoihin perustuvaa taidemusiikin, kansanmusiikin ja jazzin soiton verkko-opetusta kenelle tahansa ilman pääsyvaatimuksia, sai meidät käynnistämään hankkeen. Verkkopalvelun kehitys tarjosi mielenkiintoisen tavan yhdistää osaamisalueitamme ja näin siinä myös mahdollisuuden laajentaa tuottajaosaamistani luotaessa uusi konkreettinen verkko-oppimisen palvelutuote.

Tieto- ja viestintätekniikan kehitys ja digitaalinen elämäntyyli olivat jo pitkälti toistakymmentä vuotta vaikuttaneet vahvasti työkenttääni, kun ensimmäisiä ideoita verkkopalvelusta alettiin hahmotella. Päätin sisällyttää tämän uuden palvelutuotteen kehittämisen osaksi yritystoimintaani, jonka koin tuolloin kaipaavan uudistusta. Yritykseni oli aiemmin profiloitunut äänituotantopalveluiden ja koulutuspalveluiden tuottamiseen, joista jälkimmäistä halusin kehittää myös liiketoiminnallisesta näkökulmasta. En kuitenkaan keskity tässä opinnäytteessä liiketoimintaan ja pedagogiikkaan, vaikka sivuankin niihin liittyviä aiheita; ne toimivat pikemmin käytännön viitekehyksenä tehdylle kehittämistyölle.

Tieto- ja viestintätekniikan käyttö näkyy nykyisin myös lukuisissa suomalaisissa oppilaitoksissa peruskoulusta korkea-asteelle saakka, ja tärkeää sen onkin näkyä, sillä opetus- ja kulttuuriministeriö on oppilaitoksille suunnatussa visiossaan vuodelle 2020 linjannut, että tavoitteena on luoda elinikäistä oppimista edistäviä joustavia palveluita oppijan ja yhteisöjen tueksi. Vuorovaikutuksen ja yhteistyön tulisi olla rikasta ja avointa koulutuksen, muun yhteiskunnan sekä työelämän välillä. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014.) Monet oppilaitokset, etenkin korkeakoulut, ovat jo vuosia tarjonneet sulautettua opetusta, jossa opinnot toteutetaan verkko- ja kontaktiopetuksen yhdistelmänä. Suomalaisista koulutusta varten tehdyt linjaukset tukivat ajatustani kehittää markkinoille uusi verkko-oppimista hyödyntävä soitonopetuksen tuote.

Musiikin perusteita on voitu jo vuosia opiskella kontaktiopetuksen lisäksi verkkoteitse, sillä suomen- ja englanninkielisiä selainpohjaisia sovelluksia on useita. Musiikin perus-

teiden tarkoituksena on tukea soitin- ja lauluopintoja. Opetussisältöihin kuuluvat musiikin luku- ja kirjoitustaito, musiikin hahmottaminen sekä musiikin historian ja tyylien tuntemus. (Jordman 2011, 1-3). Sen sijaan varsinainen soitonopiskelu on perinteisesti mielletty pitkälti kontaktiopetusta vaativaksi, vaikka soittamista onkin voinut opiskella omatoimisesti esimerkiksi YouTube-videoiden avulla jo vuosia. Videopohjaisessa opiskelussa onkin kompastuskivensä, joista mielestäni suurimpina ovat puutteet vieraan kielen hallinnassa sekä laajemman pedagogisen suunnitelman ja opettajan palautteen puuttuminen. Nämä korostuvat erityisesti alkeisharrastajilla, jotka eivät välttämättä hahmota mielekästä opiskelujärjestystä ja tarvitsevat palautetta tyypillisten virheiden välttämiseksi, joista varsin tavallisia ovat esimerkiksi huonot soittoasennot.

Soitonopiskeluvideoiden tarjoaminen ei siis ole uusi, eikä missään tapauksessa itsessään selvä menestys palveluideana. Koska Orfeus-verkkopalvelulla on tulevaisuudessa tarkoitus luoda liiketoimintaa, opinnäytteen tärkeimmäksi tutkimuskysymykseksi muodostuikin, miten pedagoginen verkkopalvelu muotoillaan asiakasta kiinnostavaksi. Kehittämistyön aikana nousi esiin tutkimuskysymystä tarkentavia näkökulmia: mistä palvelun arvo muodostuu asiakkaan näkökulmasta katsoen ja miten asiakkaan kokema laatu saadaan hyväksi? Pohdintaa aiheuttivat myös kysymykset, miten luoda asiakkaille positiivisia mielikuvia ja miten palvelun imagoa rakennetaan. Jotta palvelu olisi aidosti tuote, oli luontevaa miettiä, miten tuotteistaa videoilla esiintyvien asiantuntijaopettajien osaamista ja palvelun piirteitä.

Tutkimuksen lähestymistapana on pääasiassa palvelumuotoilu, jonka lisäksi käytän myös tapaustutkimusta. Opinnäytteen rakenne pohjautuu pääpiirteissään Tuulaniemen (2011) esittämään palvelumuotoiluprosessiin, joka jakaantuu viiteen päävaiheeseen: määrittely, tutkimus, suunnittelu, tuotanto ja arviointi (Tuulaniemi, 126-131). Olen nostanut lisävaiheeksi ja omaksi luvukseen vielä tulosten tarkastelun, jotta niiden rooli korostuisi. Kehittämistyötä dominoi palvelumuotoilulle ominainen käyttäjäkeskeisyys, joka näkyi jatkuvana potentiaalisten käyttäjien mielipiteiden peilaamisena määrittelystä arviointiin saakka (Tuulaniemi 2011, 72).

Pilotoinnissa käytettiin ketterää kehitystapaa, jossa kehitys toteutettiin ajallisesti lyhyissä sykleissä ja testattiin heti. Palautetta ja kehitysehdotuksia kerättiin jatkuvasti, ei siis vain kehityksen tai testauksen valmistuttua kokonaan. Niitä hyödynnettiin palvelun toiminnallisuuksien ja käytettävyyden parantamiseksi niin, että käyttäjät pääsivät kokeilemaan osan korjauksista heti. Pilottivaiheen suunnittelua ja toteutusta ohjasi Minimum

Viabile Product -menetelmä, jossa tavoitteena on toteuttaa vain olennaisin osa kehitettävästä tuotteesta mahdollisimman pienin ponnistuksin (Mayara 2014). Minimum Viable Product on usein käytetty menetelmä IT-projekteissa, joissa halutaan nopeasti tuloksia. Se perustuu kehäajatteluun, jonka osina ovat toisiaan seuraavat käsitteet ”rakenna”, ”arvioi” ja ”opi” (Mayara 2014).

Tuottajan näkökulma kulkee omana rinnakkaisena polkunaan läpi opinnäytteen. Tuottajan rooli ei ollut työtä käynnistettäessä minulle aivan itsestään selvä asia, joten halusin tarkastella sen muotoutumista kehittämistyön aikana. Olin toiminut jonkin verran tuottajana äänilevy-, konsertti- ja koulutusprojekteissa ennen YAMK-opiskeluideni alkua ilman muodollista koulutusta. Aiempi medianomin koulutukseni painopiste oli äänisuunnittelussa, minkä vuoksi olin työskennellyt kulttuurialalla pääasiallisesti äänisuunnittelijana, muusikkona ja pedagogina. Näissä roolini oli pääsääntöisesti asiantuntijapainotteinen.

IT-alan ja opettajan työn myötä saadut kokemukset johtamis- ja projektitoiminnasta olivat suurena tukena tuottajaroolilleni, sillä tehdyn kehittämistyön luotsaaminen vaati kokonaisvaltaista ja vahvaa johtamisotetta. Verkkopalvelun ideoimiseksi ja koordinoimiseksi oli oltava IT-alan tuntemusta, videotuotanto vaati audio- ja videoteknistä osaamista, soitonopetusta tarjotakseen oli oltava saatavilla joukko opettajia ja opetuksen tuli olla suunnitelmallista. Palvelun eri osa-alueita piti tuotteistaa, minkä tuli näkyä palvelun käyttäjille selkeinä kokonaisuuksina ja heijastua myöhempään markkinointiin. Liiketoiminnan näkökulmasta toimintaa oli koordinoitava yrityksen kautta.

Pääsin koskettamaan jokaista edellä mainittua osa-aluetta. Työryhmän pienuuden ja tehtävien moninaisuuden vuoksi kokonaisuuden koordinointi oli varsin haasteellista, sillä suuri osa tehtävistä tuli minun hoidettavakseni. Näin ollen tuottajuuteni tärkeäksi näkökulmaksi nousi oman työni johtaminen. Sydänmaanlakka (2009) toteaaakin itsensä johtamisen olevan kaiken johtamisen perusta (Sydänmaanlakka 2009, 61). Jotta tuottajan roolini monitahoisuus kävisi opinnäytteestä ilmi, monet tehtävät ja ratkaisut on kuvattu melko yksityiskohtaisesti.

2 MENETELMÄT

Kuvaan tässä kappaleessa tutkimuksessa käytettävän lähestymistavan sekä aineiston hankinta- ja käsittelymenetelmät, ja kerron miten sovellan niitä.

2.1 Tutkimuksen lähestymistavat

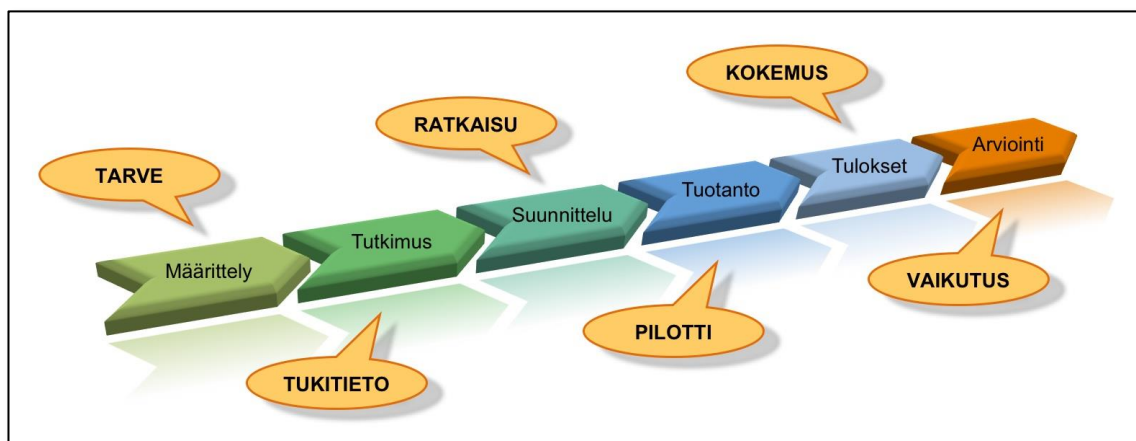
Käytän tutkimuksessa kahta lähestymistapaa: palvelumuotoilua ja tapaustutkimusta. Tuulaniemi (2011) toteaa palvelumuotoilun olevan systemaattinen tapa kehittää liike-toimintaa, jossa kehitettävää palvelua lähestytään kokonaisvaltaisesti. Toimintamallissa palvelu pilkotaan osakokonaisuuksiin ja nämä jaetaan pienempiin elementteihin, jotta niihin on helpompi päästä käsiksi. (Tuulaniemi 2011, 27.)

Palvelumuotoilu on selkeä valinta pääasialliseksi lähestymistavaksi, koska kehittämis-työn keskiössä olivat palvelua käyttävät asiakkaat ja heidän tarpeensa. Tavoitteena oli luoda käyttäjän kannalta helppokäyttöinen ja hyödyllinen palvelukokemus. Palvelumuotoilulle ominaisesti asiakkaat haluttiin osallistaa tulevan palvelun kehittämiseen. Uuden palvelutuotteen piirteiden hahmottamiseen haluttiin käyttää visualisointia, prototypointia ja pilotointia. (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2014, 71-72.)

Palvelumuotoiluprosessista on olemassa useita eri variaatioita, joissa vaiheiden määrä vaihtelee, mutta sisältö on pääpiirteissään sama. Ojasalon ym. (2014) mukaan palvelumuotoiluprosessi voidaan jakaa neljään vaiheeseen. Vaiheet ovat ”kartoita ja ymmärrä”, ”ennakoi ja ideoi”, ”mallinna ja arvioi” sekä ”konseptoi ja vaikuta” (Ojasalo ym. 2014, 75). Keskeinen ero tavanomaisiin palvelun suunnitteluprosesseihin on se, että ideointivaihe ei aloitakaan prosessia, vaan käynnistyy vasta kun syvälinen asiakasymmärrys on muodostettu, mihin voi kulua huomattavan paljon aikaa. Ideointivaiheeseen kuuluu ennakkoinnin ja mallinnuksen menetelmiä, joilla pyritään mahdollisimman avoimesti löytämään uusia ratkaisuja ”mitä jos” -kysymysten avulla. Mallinnus pitää sisällään visualisoinnin, simuloinnin ja prototypoinnin keinoin rakennettuja konkreettisia tuotoksia palvelusta. Prosessi päättyy lopulliseen konseptointiin ja sen saattamiseen käytäntöön. (Ojasalo ym. 2014, 74-76.)

Kuten aiemmin mainitsin, Tuulaniemen (2011) esittämän viiden päävaiheen (määrittely, tutkimus, suunnittelu, tuotanto ja arviointi) käyttö palvelumuotoiluprosessissa tuntui

luontevalta tämän opinnäytteen rakenteeksi (Tuulaniemi 2011, 126-131). Tuotannon jälkeiseksi vaiheeksi lisäsin vielä tuloksia kuvaavan osion. Käsittelen näitä tarkemmin vaiheita kuvaavissa luvuissa. Olen ottanut vaikutteita pääasiassa edellä mainittujen tekijöiden esittämistä ajatuksista ja soveltanut melko vapaasti näitä prosessimuotoja, sillä yhtä vakiintunutta tapaa ei ole olemassa johtuen kehitettävien palveluiden monimuotoisuudesta. Käyttämäni vaiheistus näkyy kuvasta 1, johon lisäsin ajatteluani ohjaamaan omasta mielestäni tärkeät avainsanat.



Kuva 1: Palvelumuotoiluprosessin vaiheet Tuulaniemen (2011) mukaan (Tuulaniemi 126-131). Ylimääräiseksi vaiheeksi on lisätty tulososio. Avainsanat kuvaavat kunkin vaiheen ydinasiaa.

Määrittelyvaihe selvittää, mitä oltiin rakentamassa, miksi kehittämistyö tehtiin ja kenelle se suunnattiin. Tutkimusvaiheessa kuvataan mitä kehittämistyötä tukevaa tietoa oli saatavilla ja millaisia vastaavia palveluita löydettiin. Suunnitteluvaihe kertoo miten kehittämistyö päätettiin toteuttaa ja tuotantovaiheessa kuvataan pilotoinnissa käytetyn beta-version luonti ja käyttö. Tulostavaiheessa summataan kehittämistyöstä saadut kokemukset, ja arvioinnissa peilataan kehittämistyön vaikutuksia sekä pohditaan jatko-toimenpiteitä.

Tapaustutkimus on valittu mukaan siksi, että pyrkimyksenä oli tuottaa mahdollisimman paljon uutta tietoa ja kehitysehdotuksia. Tutkittavaa ilmiötä halutaan ymmärtää kokonaisvaltaisesti realistisessa toimintaympäristössä. (Ojasalo ym. 2014, 52-53.) Tutkittavaan ilmiö käsittää pilottivaiheessa kehitetyn palvelun beta-version koekäytön sekä aiemman yritystoiminnan piirteiden analysoinnin. Koska kehittämistyön tarkoituksena oli luoda konkreettinen tuote ja pyrkiä muutoksen eteenpäin viemiseen, ei pelkkää tapaustutkimusta voinut ilmiön käsittelyyn käyttää (Ojasalo ym. 2014, 37).

2.2 Aineiston hankinta- ja käsittelymenetelmät

Kehittämistyössä pyrittiin saamaan mahdollisimman paljon tietoa palvelun potentiaalista asiakkailta ja pilottivaiheen testaajilta. Menetelmät olivat pääosin kvalitatiivisia eli laadullisia, sillä tavoitteena oli luoda syvälinen ymmärrys asiakkaiden käyttäytymisestä ja mielipiteistä (Ojasalo ym. 2014, 74.)

Yhteisöllisten menetelmien käyttö korostui johtuen palvelumuotoilun valinnasta päälähestymistavaksi. Koska tällaisessa kehittämistyössä menetelmien moninaisuus tuottaa parhaan tuloksen, aineistoa pyrittiin hankkimaan mahdollisimman monella tavalla. (Ojasalo ym. 2014, 40.)

Käytettyihin aineistonhankintamenetelmiin kuuluivat kirjalliset kyselyt, joita olivat alustava tarvekartoitus (liite 1), vertaisarviointi- eli benchmark-kysely (liite 2), pilottivaiheen loppukysely (liite 3), ryhmäkeskustelut, aivoriihet, puhelimitse ja kasvokkain tehtyt haastattelut ja käydyt keskustelut, palvelun koekäytöstä eri tavoin saadut palautteet sekä havainnointi palvelun käytöstä verkkopalvelun tapahtumalokin avulla.

Pilotointiin osallistuneilta käyttäjiltä saatu palaute oli varsin tärkeä ajatellen pilottivaiheen jälkeistä kehitystä ja palvelun muotoilua. Palautetta suunniteltiin kerättäväksi liittyen palvelun toiminnallisuuksiin, helppokäyttöisyyteen, laadun kokemiseen, opetussältöön, visuaalisuuteen ja päätelaitteiden käyttöön (tietokone, tablet-kone, älypuhelin).

Palautetta pyrittiin saamaan testaajilta pilotoinnin aikana mahdollisimman montaa eri reittiä. Palautteen keräämistapoja olivat kirjallinen palaute verkkopalvelun ”ota yhteyttä” -lomakkeen avulla, verkkopalvelun keskustelufoorumin käyttö (johon päivitettiin tulleet palautteet jatkuvasti kaikkien nähtäville), verkkopalvelun ”arvostele oppitunti” -toiminnon avulla, puhelinhaastattelut, ryhmähaastattelut, vapaamuotoiset sähköpostit sekä kirjallinen pilottivaiheen loppukysely.

Kaikki suulliset aivoriihet, keskustelut ja haastattelut suunniteltiin äänitettäväksi ja purettaviksi myöhemmin. Purkaminen suunniteltiin tehtäväksi niin, että äänitteistä kirjattaisiin muistiin erikseen nykytilaa kuvaavat asiat sekä tulevaa kuvaavat kehitysehdotukset. Erityisesti alkuvaiheen kartoituksesta oli tärkeää erotella yleistä asiakasymmärrystä kasvattavat näkökulmat tulevan verkkopalvelun toiminnallisista ideoista. Kirjallinen aineisto suunniteltiin kerättäväksi niin, että se oli mahdollista helposti ryhmitellä vastaa-

vasti. Koko aineisto suunniteltiin käsiteltäväksi niin, että saadut mielipiteet ja kehittämissuhteukset voitiin kategorioida. Kategorointia ajateltiin tarvittavan erityisesti pilotoinnin tulosten tarkastelussa. Käytännössä kategorointi suunniteltiin toteutettavaksi Excel-tilukolla, jossa kullekin mielipiteelle tai kehityssuhteukselle voitiin antaa kategorianimi. Näin oli helppo suodattaa näkyviin vain halutun kategorian tiedot muiden tietojen ollessa näkymättömissä.

3 MÄÄRITTELY

Määrittelyvaiheessa kerrotaan, mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa. Siinä kuvataan palvelua tuottavan organisaation nykytila, tarpeet, tulevat tavoitteet, kohderyhmät, aikataulu ja käytettävät resurssit. (Tuulaniemi 2011, 126-131.)

Määrittelyn pohjana oli havainto, jonka mukaan suomenkielistä videoihin perustuvaa, yksityishenkilölle suunnattua verkkopalvelua taidemusiikin, kansanmusiikin ja jazzin soitonopiskeluun ei ollut olemassa. Tällä tarkoitan järjestelmällisestä opetusta ilman pääsyvaatimuksia mainittuihin musiikkityyleihin ominaisella soitinvalikoimalla. Video-pohjainen opiskelu yleisesti sen sijaan oli arkipäivää. Olin itsekin opetustyössäni käyttänyt YouTube-videoita oheismateriaalina, ja opiskellut omatoimisesti YouTubea lukuisia asioita esimerkiksi musiikkiin ja tietokoneohjelmien käyttöön liittyen. YouTube'n vaikutus on internetiä käyttävien ihmisten elämässä ilmeisen suuri, mikä näkyy etenkin nuorilla videoiden katsomisen ja jakamisen suurehkoina määrinä (Aarnio & Multisilta 2011, 11-13).

YouTube:ssa on myös kiintoisa opettajille suunnattu osio videoiden hyödyntämistä opetuskäytössä, jossa yhtenä tärkeänä ajatuksena on käänteisen opetuksen (Flipped Classroom) käyttö (YouTube Teachers 2014). Avaan tätä maailmanlaajuisesti paljon huomiota saanutta menetelmää enemmän tutkimusta käsittelevässä luvussa, sillä sen perusajatuksessa on yhtymäkohtia Orfeuksen tavoitteisiin liittyen.

Hahmottelin ensimmäiset ideat mahdollisen verkkopalvelun piirteistä Hanni Autereen kanssa. Määrittelimme aluksi varsin väljästi, että tavoitteena on luoda suomenkielinen videopohjainen soitonopetuksen verkkopalvelu, joka suuntautuu edellä mainittuihin musiikillisiin genreihin. Tyypillisiä instrumentteja näissä genreissä ovat jousisoittimet (esim. viulu, alttoviulu, sello ja kontrabasso), kielisoittimet (esim. kitara ja mandoliini), puhaltimet (esim. poikkihuilu, nokkahuilu, oboe, klarinetti ja saksofoni), kosketinsoittimet (esim. piano, harmonikka ja harmooni), lyömäsoittimet (esim. conga- ja bongorummut, djembe ja cajon) ja laulu.

Kun käyttäjiltä oli tullut konkreettinen toive saada opiskella viulunsoittoa internetissä suomeksi, aloin tutkia verkon tarjontaa. Pyrin löytämään pedagogisia palveluita, joista voisi ottaa oppia. Kerron näistä lisää myöhemmin tässä luvussa. Suunnittelimme, että

verkkopalvelun voisi käynnistää viulunsoiton opetuksella, ja kohderyhmäksi kaavailtiin niitä aikuisia soitonharrastajia, joiden piiristä idea oli lähtöisin. Ensimmäisellä versiolla voisi kokeilla, miten palvelu otetaan vastaan. Palvelulla nähtiin olevan myös kansainvälisiä ulottuvuuksia.

Kytkin nämä ajatukset oman yritystoimintani kehittämiseen niin, että tulevan verkkopalvelun oli määrä toimia yritykseni uutena palvelutuotteena, mikä oli hankkeen käynnistämisen tärkeä motivoija. Vaikka opinnäyte ei keskitykään yritystoiminnan kehityksen kuvaukseen, Orfeuksen liiketoiminnalliset tavoitteet ovat koko hanketta ajatellen merkittäviä. On siis paikallaan avata hieman myös yritystoimintaani liittyviä seikkoja.

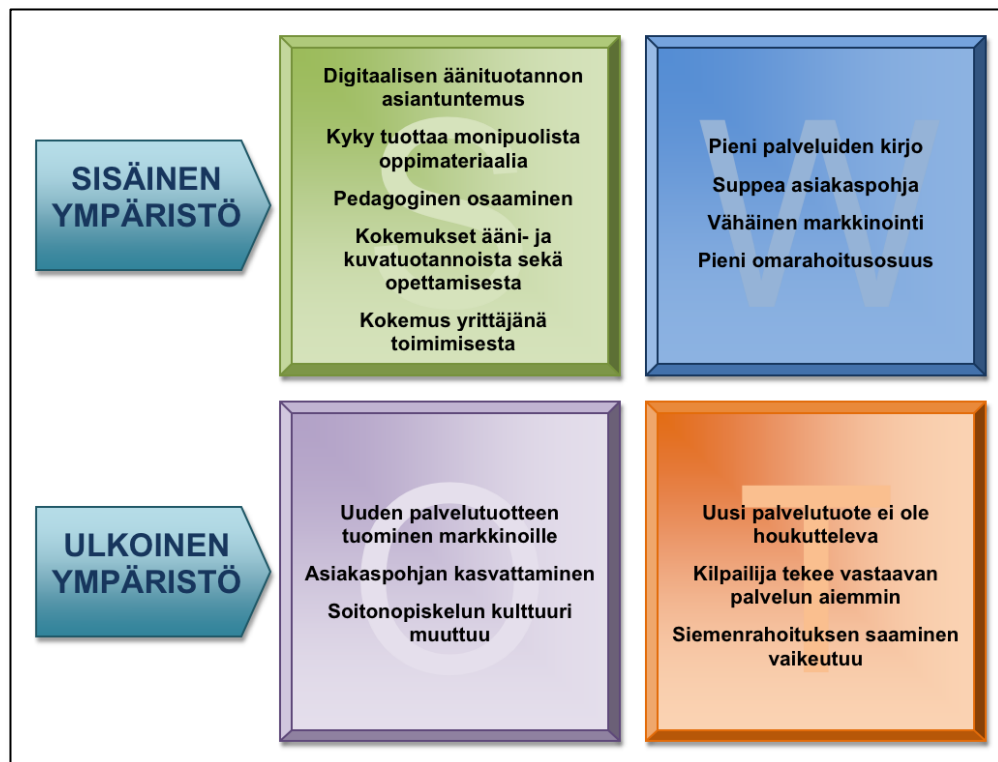
Yritykseni koulutuspalvelut olivat ennen Orfeuksen kehityksen aloitusta kohdistuneet äänituotannon eri osa-alueisiin, joista tyypillisiä olivat äänenkäsittelyohjelmien käyttökoulutus (eli musiikin tietotekniikka), äänitystekniikoiden koulutus (esim. mikrofoni- ja studio- ja liveäänitys) ja äänisuunnittelun koulutus (esim. elokuva- ja kuunnelmaäänisuunnittelu, teatteriääni). Koulutuspalveluiden valinta kehityskohteeksi oli minulle luonteva ratkaisu, sillä olen hyvin kiinnostunut koulutukseen liittyvistä asioista. Yritystoimintani lisäksi olen toiminut useissa audiovisuaalisen ja musiikkialan oppilaitoksissa digitaalisen äänenkäsittelyn ja musiikkiteknologian opetustehtävissä. Uskoin vahvasti siihen, että koulutuksella on nyky-yhteiskunnassa aina kysyntää.

Analysoin kertynyttä kokemustani ja listasin aluksi aiempien koulutuspalveluideni vahvuudet. Näitä olivat mm. kattava digitaalisen äänituotannon asiantuntemus, hyvät valmiudet tuottaa kirjallista, auditiivista sekä valokuva- ja video-oppimateriaalia, hyvä pedagoginen osaaminen erityisesti digitaalisen äänenkäsittelyn ja musiikkiteknologian saralla, käytännön työkokemus ääni- ja elokuvatuotannoista, opettamisesta sekä kokemus yrittäjänä toimimisesta. Mietin tämän jälkeen mitkä asiat nykyisessä toiminnassani lukeutuvat heikkouksiin ja kaipaavat eniten kehittämistä. Päädyin seuraaviin: palveluiden kirjo on suppea, asiakaspohja on pieni johtuen äänituotantoja ostavien tahojen vähäisestä määrästä (ja siitä että markkinat ovat varsin täynnä vastaavia pienyrittäjiä), ja palveluideni markkinointi on vähäistä. Mahdollisuus sijoittaa merkittäviä summia omarahoitusosuuteen oli myös selkeä heikkous, sillä se tavallisesti vaikeuttaa muun rahoituksen saamista.

Siirryin seuraavaksi pohtimaan mitä mahdollisuuksia yritystoiminnan kehittäminen avaisi. Konkreettinen vaikutus olisi uuden palvelutuotteen tuominen markkinoille, mikä

voisi johtaa asiakaspohjan laajentumiseen ja verkko-oppimisen lisääntymiseen soitonopiskelun kulttuurissa. Kehittämiseen liittyi toki myös uhkia, joista selkein oli se, että asiakkaat eivät kiinnostu riittävästi uudesta palvelutuotteesta, eikä se mene kaupaksi. Oli myös vaarana, että kilpaileva tuote tulee markkinoille aiemmin, mikä aiheuttaisi vahvan tarpeen löytää uusi näkökulma palveluun tai pahimmassa tapauksessa vetää tuote pois markkinoilta. Koska tällaisen palvelun laajamittainen kehittäminen vaatii suurrehkoja investointeja rahallisesti, oli myös vaarana, että toiminnan käynnistämiseen tarvittavan siemenrahoituksen saanti vaikeutuu.

Kokosin nämä oman hiljaisen tiedon tuottamat ajatukseni nelikenttä- eli SWOT-analyysia varten yhdeksi kuvaksi (kuva 2). Kuvasta näkyy myös, mitkä alueet ovat yritystoimintani sisäisiä asioita ja mitkä ulkoisia.



Kuva 2: Nelikenttäanalyysi yritystoiminnan eri puolista ja uuden palvelutuotteen vaikutuksista.

Vaikka idea uudesta palvelutuotteesta oli aluksi varsin väljästi määritelty, syntynyt kokonaisajatus tuntui loogiselta ja selkeältä. Potentiaalisilla asiakkailla oli konkreettinen ongelma ja ratkaisu siihen oli mahdollista löytää. Keskittyminen palveluiden kehittämiseen tuntui luontevalta lähestymistavalta, sillä en ole kokenut esimerkiksi teknisten innovaatioiden keksimistä omaksi alueekseni. Uskoin myös, että kokonaisvaltainen palvelunäkökulma on elinehto nykyisillä markkinoilla. Grönroos (2010) toteaa asiakkai-

den haluavan teknisen ratkaisun lisäksi myös jotain muutakin. Asiakkaat muuttuvat vaativimmiksi ja haluavat palveluiden tuottavan heille entistä enemmän arvoa (Grönroos 2010, 34).

Rakensin aikataulun alustavasti niin, että vuonna 2013 alkanut määrittely ja tutkimus jatkuisivat vuoden 2014 alusta lähtien. Tämän jälkeen aloitettaisiin suunnittelu ja pilottointi tapahtuisi vuoden 2014 kesän tai syksyn aikana. Tästä aikataulu tarkentui vähitellen, kun verkkopalvelun piirteet alkoivat hahmottua ja suoritettavia tehtäviä saatiin kirjatuksi. Lopullinen tavoiteaikataulu tärkeimmistä tehtävistä on esitetty kuvassa 3. Tähtäimenä oli palvelun beta-version testausjakson ajoittaminen niin, että tulokset oli mahdollista saada opinnäytteeseen. Aikataulun tarkempi sanallinen kuvaus on liitteessä 4. Monet tehtävistä jakaantuivat usealle kuukaudelle, vaikka niiden todellisten kestojen arvioitiinkin olevan lyhempiä kuin mitä taulukon päivämäärät antavat ymmärtää. Näin aikatauluun saatiin jätettyä hieman pelivaraa. Suurin osa käytännön työstä kasaantui kesäajalle.

Tehtävä	Pvm 2014	Tammi	Helmi	Maalis	Huhti	Touko	Kesä	Heinä	Elo	Syys	Loka
Määrittely	1.1.-28.2.										
Haastattelut ja tarvekartoitus	1.1.-30.4.										
Referenssipalveluiden tutkimus	1.1.-31.5.										
Pedagoginen yleissuunnitelma	1.2.-30.4.										
Visuaalinen suunnittelu	1.3.-31.7.										
Pilotin suunnittelu	1.4.-31.7.										
Aikuisopetuksen opetussuunnitelma	1.5.-31.7.										
Videotuotannon työkulkujen suunnittelu	1.5.-31.7.										
Pilottivideoiden koekuvaus	1.5.-30.6.										
Pilottivideoiden kuvaus	1.7.-31.8.										
Verkkosivujen pilottiversion valmistus	1.-31.8.										
Verkkosivujen jatkuva kehitys	1.-30.9.										
Pilottiryhmän testaus	1.-30.9.										
Palautteiden keruu ja analyysi	1.9.-31.10.										
Päätös jatkotoimista	1.-31.10.										

Kuva 3: Tärkeimpien tehtävien tavoiteaikataulu vuodelle 2014.

3.1 Brief ja pilotoinnin painopistealueet

Suunnitteluprojekteissa käytettävä brief eli tehtävänanto kertoo mm. projektin suunnan, kohderyhmän, liiketoiminnalliset tavoitteet, projektin vaiheet ja sen, mihin asiakastarpeeseen palvelu pyrkii vastaamaan. Brief suunnataan tavallisesti palvelumuotoilusta

vastaavalle taholle. Tarkkaa lopputulosta briefissä ei kerrota. (Tuulaniemi 2011, 132-133.)

Vaikka tässä kehittämistyössä briefiä ei käytetty ulkopuolista palvelumuotoilutahoa varten, kirjoitin sen ajatellen työhön liittyviä sidosryhmiä, joille oli pystyttävä kertomaan oleelliset asiat suunnitelluista tavoitteista ja erityisesti pilotointiin liittyvistä seikoista. Tein briefistä muutamia eri versioita, jotta kukin sidosryhmä sai vain oleelliset tiedot. Tärkeitä sidosryhmiä olivat rahoittajat, verkkosivujen toteuttaja, musiikkioppilaitosten edustajat ja palvelusta kiinnostuneet muut musiikin ammattilaiset.

Jotta pilotoinnin tavoitteet kehittämistyössä olisivat selkeitä, on paikallaan kertoa hankkeen kokonaistavoitteet, sillä nämä muodostavat Orfeuksen palveluajatuksen. Palveluajatus ilmaisee, miten palveluntarjoaja aikoo ratkaista asiakkaan ongelmia (Grönroos 2010, 265-266). Kullekin sidosryhmälle esitetyt briefit sisälsivät muiden tietojen ohella tiivistetyn palveluajatuksen kuvauksen, josta seuraavassa pääkohdat.

Orfeus on internetissä toimiva sisällöllisesti ja teknisesti laadukas palvelu soittamisen koordinoituun ja tavoitteelliseen opiskeluun. Palvelun kohderyhminä ovat kaikenikäiset soiton harrastajat, ammattimuusikot ja soitonopettajat.

Orfeuksen kokonaistavoitteena on koskettaa sekä kulttuuri-, että opetusalaan. Verkkopalvelun pyrkimyksenä on vaikuttaa suomalaisen soitonopetuksen tulevaisuuteen tarjoamalla vaihtoehtoisia opetusmenetelmiä sekä toimia musiikillisten virtausten levittäjänä ja tallentajana. Orfeus pyrkii madaltamaan soiton opiskelun aloituskynnystä ja tuomaan soittamisen ilon entistä suuremmalle osalle väestöstä. Tavoitteena on viedä opetusta erityisesti niiden ulottuville, joilla ei ole mahdollisuutta päästä säännöllisen kontaktiopetuksen piiriin.

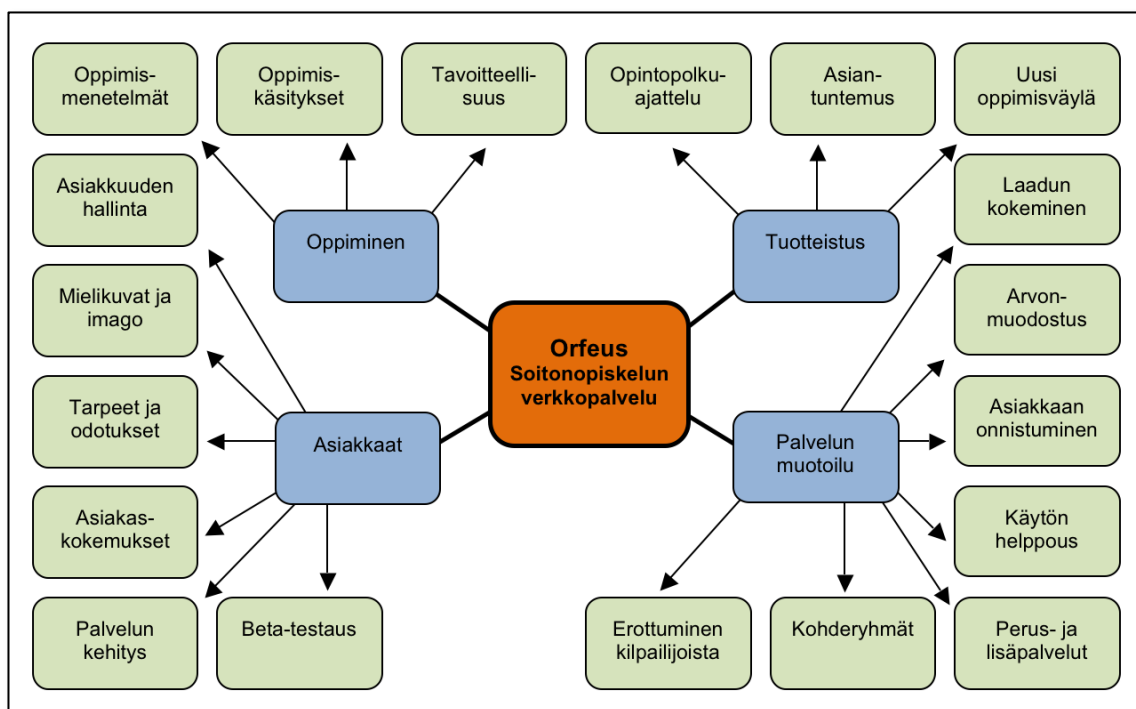
Nykyisten verkkopalveluiden (kuten YouTube) ongelmana on soitonopiskelijan näkökulmasta se, ettei selkeitä suunnitelmia opiskeltavien asioiden järjestyksestä ole. Näin opiskelija joutuu itse päättämään, mitä opiskella aluksi ja mitä seuraa. Myös tieto todellisesta edistymisestä on vaikea mitata. Pedagogisesti ajatellen tällainen ei aina johda toivottuun edistymiseen ja soittointo saattaa lopahdtaa. Orfeuksen pedagogisen ajattelun ytimessä on erilaisten oppijoiden tarpeisiin kehitetty opintopolkuajattelu, joka tähtää konkreettisesti erilaisiin taitotasoihin. Tämä tarkoittaa, että opetusmateriaali on huolellisesti ennalta valittu ja ryhmitelty valmiiksi kokonaisuuksiksi. Opintopolkuja on palvelussa useita, ja soittotaidon kehittymistä voidaan testata. Tavoitteena on helpottaa soitonopiskelijan arkea tarjoamalla valmiita toimivia ratkaisuja. (Orfeuksen liiketoimintasuunnitelma 2014.)

Palveluajatuksen kokonaistavoitteet ovat varsin kauaskantoisia ja kunnianhimoisia, mutta asetettu tarkoituksella korkealle. Koska palvelun kehittäminen vaati tekijöiltään laajaa osaamista, suunnittelin konsultoivani opetuksen, musiikin ja verkkopalveluiden asiantuntijoita.

Aiemmin mainitun palvelumuotoiluprosessin kolme ensimmäistä vaihetta (määrittely, tutkimus ja suunnittelu) voidaan käsittää esituotantovaiheeksi. Tätä seuraava tuotantovaihe tarkoittaa pilotointia, jonka tavoitteena oli luoda palvelun beta-versio viulunsoiton aikuisharrastajien käyttöön palvelukonseptin testausta varten. Testauksen tarkoituksena oli saada kerättyä käyttäjäpalautetta ja kehitysehdotuksia tulevaa kaupallista versiota varten. Asiakaslähtöiseksi toimintatavaksi valittiin yhteiskehittäminen tulevien käyttäjien kanssa, jotta aidosti tärkeät kehityskohteet tulisivat esille. Yhteiskehittämistä pidetään palvelumuotoilun keskeisenä ajatuksena (Tuulaniemi 2011, 116-117).

Liiketoiminnalliset asiat, kuten strategiset painopisteet ja ansaintalogiikan rajasin opinnäytteen ulkopuolelle. Pilottivaiheen ei suunniteltu tuottavan liiketoiminnallista tulosta, eivätkä pilotin jälkeisen kehityksen tuottaman kaupallisen version liiketoiminnalliset tavoitteet ja budjetin yksityiskohdat ole tämän opinnäytteen piirissä. Yleisesti ottaen kuitenkin mainittakoon, että budjetista tehtiin kaksi versiota: ensimmäinen muodostettiin ajatellen, että verkkopalvelun kehitykselle saadaan ulkopuolinen rahoitus, ja toinen perustui omarahoitteiseen toimintaan. Suurin yksittäinen kulu kehittämistyössä oli verkkosivujen valmistus. Muita kuluja tuottivat mm. videotuotantoon liittyvän kaluston ja tietokoneohjelmien hankinta.

Palvelumuotoilussa käytetyn tavan mukaan käsiteltävä asia pilkotaan osakokonaisuuksiin (Tuulaniemi 2011, 27). Pilotoinnin näkökulmasta tämä tuotti neljä tärkeää painopistealuetta: asiakkaat, palvelun muotoilu, tuotteistus ja oppiminen. Painopisteet perustuiivat pääosin tutkimuskysymykseen, miten muotoilla pedagoginen verkkopalvelu asiakasta kiinnostavaksi. Tutkimustavoitteiksi asetettiin myös palvelun arvoon ja imagoon liittyvien asioiden tutkiminen sekä palvelun tuotteistamiseen liittyvien näkökulmien selvitys. Vaikuttavina tekijöinä olivat myös tehdyn tarvekartoituksen ja oman hiljaisen tiedon tuottamat näkökulmat. Kokosin nämä miellekartaksi (kuva 4), joka toimii hyvin myös pilotoinnin rajauksen työkaluna.



Kuva 4: Palvelun pilotoinnin painopistealueet.

Asiakkaat ovat kehityksen ja palvelumuotoiluprosessin keskipisteessä (Tuulaniemi 2011, 66). Heidän haluttiin olevan mukana kehittämässä palvelua määrittelystä lähtien. Heidän tarpeensa, odotuksensa ja kokemuksensa ovat niitä elementtejä, joiden varaan palvelu ajateltiin rakentaa. Palvelun eri piirteistä heräävät mielikuvat ja koko palvelusta syntyvän imagon ajateltiin ohjaavan uusien asiakkaiden kiinnostusta. Jotta asiakkaat saataisiin tulevaisuudessa pysymään palvelun käyttäjinä ja suosittelemaan sitä, asiakuuden hallinta nousi tärkeäksi näkökulmaksi. Beta-versiota testaavat olivat aikuisia soitonharrastajia, joiden taitotaso ulottui vasta-alkajista useita vuosia soittaneisiin.

Palvelun muotoilu ytimessä on laadun ja arvon kokeminen asiakkaan näkökulmasta. Verkkopalvelun käytön helppous, erottuminen kilpailijoista ja asiakkaan onnistumisen tunne olivat pohjana laadun kokemiselle ja arvonmuodostuksen rakentumiselle. Palvelun tarkastelun kohderyhmän tarpeiden sekä perus- ja lisäpalveluiden kautta suunniteltiin konkretisoivan palvelun muotoilun tavoitteita.

Tuotteistus käsittää uudenlaisen oppimisväylän julkituomisen helposti omaksuttavana pakettina. Tavoitteellisen oppimisen mahdollistava opintopolkuajattelu on palvelun läpileikkaava piirre, jolla pyritään aidosti tehokkaisiin oppimistuloksiin. Videoilla esiintyvien opettajien asiantuntemus oli myös tuotteistuksen kohteena. Tämä tarkoitti mm. opetettavan asian esittämistä niin, että sanoma välittyi luontevasti videoissa.

Oppiminen ohjaa vahvasti koko palvelun kehitystä sekä erityisesti palvelun muotoilua ja tuotteistusta, sillä työn kohteena on pedagoginen verkkopalvelu. Se sisältää mm. käytettävät oppimismenetelmät, jotka puolestaan nojaavat vallitseviin oppimiskäsityksiin. Opinnäytteessä ei tarkastella oppimiskäsityksiä tai -menetelmiä syvällisesti, mutta on silti tärkeää ymmärtää, että ilman jatkuvaa peilausta oppimiseen liittyviin tavoitteisiin kaikki muu kehittämistyö olisi ollut merkityksetöntä.

3.2 Samankaltaiset palvelut ja vertaisarviointi

Kartoitin useita pedagogisia verkkopalveluja saadakseni käsityksen vallitsevasta tarjonnasta. Lähestymistapani oli webnografinen eli internetissä tapahtuva etnografinen tutkimus, ja valitsin passiivisen tarkkailijan roolin (Tuulaniemi 2011, 152). Käyttökelpoista tietoa sai rekisteröitymällä palveluihin, käyttämällä niiden toimintoja ja lukemalla keskustelupalstoja. Kirjasin huomioita muistiin ja jaottelin subjektiivisesti palveluiden piirteitä hyviin ja huonoihin. Yleisesti huomionarvoista oli se, että suuri osa palveluista on ilmaisia.

Pedagogista sisältöä tarjoavia tahoja löytyi Suomesta ja kansainvälisesti tarkasteltuna useita. Kokosin Orfeuksen kehityksen kannalta tärkeimpiä toimijoita listaksi, joka ei pyri olemaan täydellinen kuvaus kaikista palveluntarjoajista. Suomalaisia tahoja ovat alla esitetyt.

Musiikkioppilaitokset: Suomalainen vakiintunut musiikkioppilaitosjärjestelmä ja sen kontaktiopetus tarjoaa perinteisiä väyliä soitonopiskeluun. Kansalais- ja työväenopistoja lukuun ottamatta oppilaitoksiin pääsee vain valintamenettelyn kautta. Kohderyhmä ulottuu lapsista aikuisiin soitonharrastajiin ja ammattilaisiksi tähtääviin.

Rockway: Suomalainen Rockway on kilpailevista palveluntarjoajista konseptiltaan lähinnä Orfeusta. Rockway tarjoaa laadukasta videoihin perustuvaa kevyen musiikin opetusta. Aihealueina ovat bändisoittimet (esim. kitara, basso, rummut, koskettimet, laulu), äänitys ja biisinteko. Palvelu jakaantuu kursseihin, jotka sisältävät tietyn aihepiirin oppitunteja. Kurssien valintajärjestyksestä päättäminen on käyttäjän vastuulla. Musiikin tyyllilajeista taidemusiikki tai kansanmusiikki ja soittimista esim. jousisoittimet eivät kuulu tarjontaan. Kohderyhmänä ovat nuoret ja aikuiset soitonharrastajat sekä ammattilaiset. Palvelu on pääosin maksullinen. (Rockway 2014.)

Etno.net: Sibelius-Akatemia tarjoaa musiikin verkkopedagogisia sisältöjä (pääosin tekstiä ja audiota), kuten kansanmusiikin aineryhmän tuottama sivusto Etno.net. Videoita tai kurssiajattelua palvelussa ei ole. Palvelu on ilmainen. Sibelius-Akatemia toteuttaa myös jonkin verran kansainvälisiä webinaareja. Kohderyhmänä ovat pääasiassa ammattiin tähtäävät nuoret ja aikuiset. (Etno.net 2014.)

Kamulaari: Kamulaari eli Kansanmusiikin kulttuuriperinnebankki tarjoaa yksittäisiä kansanmusiikin tyylipiirteitä käsitteleviä videoita. Kohderyhminä ovat harrastajat ja ammattilaiset. Tarjonta on melko suppea. Palvelu on ilmainen. (Kamulaari 2014.)

Orxter: Suomalainen Orxter on erikoistunut internetissä toimivien verkkopalvelupohjaisten musiikin opetusohjelmien rakentamiseen ja operointiin. Orxter tarjoaa valmiita säästystaustoja sinfoniaorkesterin soittimia hyödyntäen. Palvelun maksullinen Edu-versio on suunnattu pääasiassa kouluille. (Orxter 2014.)

International Minifiddlers: Minifiddlers on suomalainen lasten viulunsoiton etäopetukseen erikoistunut opetusprojekti, joka toimii Suomessa ja kansainvälisesti. Kohderyhminä ovat viulunsoittoa harrastavat lapset. Tekijänä on Caprice Oy. Projektissa hyödynnetään uusinta telekommunikaatioteknologiaa reaaliaikaisen opetuksen mahdollistamiseksi eri puolille maailmaa. (International Minifiddlers 2014.)

Skilltize.me: Skilltize on suomalainen reaaliaikainen kielten, kemian, matematiikan ja fysiikan opiskeluun keskittynyt palvelu, joka tarjoaa yksilö- ja ryhmäopetusta virtuaalisissa luokkahuoneissa yli kymmenellä kielellä. Kohderyhmänä ovat pääasiassa eri ikäiset koululaiset. Opettajat ovat kotoisin eri maista ja puhuvat useita kieliä. (Skilltize.me 2014.)

Opetus.tv: Suomalainen Opetus.tv on keskittynyt lukion matematiikan, fysiikan, kemian ja biologian opetukseen videoiden avulla. Sivuston tavoitteena on tukea oppilaiden omaehtoista opiskelua tarjoamalla ilmaisia opetusvideoita. (Opetus.tv 2014.)

Ulkomaisia pedagogisia palveluntarjoajia ovat seuraavat. Mukana on pilotoinnin rajoituksen näkökulmasta myös erityisesti viulunsoiton opiskeluun suunnattuja palveluita.

YouTube: Kansainvälinen YouTube tarjoaa tuhansia soittamisen opetusvideoita englanniksi. Soitonopetuksen näkökulmasta sisällöt ovat melko hajanaisia ja taso vaihtelee paljon, mutta vastapainoksi materiaalia on hyvin paljon. YouTube Edu tarjoaa eri aihealueiden opetusta kootusti. Oppiminen on käyttäjän vastuulla, sillä koordinoitua etenemispolkua ei ole tarjolla. Kohderyhminä ovat eri-ikäiset harrastajat ja aikuiset. Opettajille suunnattu YouTube Teachers tuo monia näkökulmia videoiden hyödyntämiseen opetuksessa. Palvelu on ilmainen. (YouTube 2014 & YouTube EDU 2014 & YouTube Teachers.)

Khan Academy: Khan Academy on puhtaasti opetukseen keskittyvä laadukas kansainvälinen palvelu, joka tarjoaa matematiikan, fysiikan, kemian, historian, taloustieteen, IT:n ym. video-oppimateriaalia. Soitonopetusta palvelussa ei ole. Kohderyhminä ovat koululaiset ja aikuiset. Palvelu on ilmainen. (Khan Academy 2014.)

Lynda: Kansainvälinen Lynda on myös puhtaasti opetukseen keskittyvä palvelu, joka sisältää video-oppimateriaalia monilta eri elämäalueilta, mutta soitonopetusta palvelussa ei ole. Kohderyhminä ovat nuoret ja aikuiset. Palvelu on pääosin maksullinen. (Lynda 2014.)

Violin Masterclass: Tämä on professori Kurt Sassmannshausin kansainvälinen viulunopiskelun verkkosivusto, joka sisältää laadukasta video-, valokuva- ja tekstimateriaalia. Kohderyhminä ovat viulunsoiton ammattilaiset, opettajat ja eritasoiset harrastajat. Palvelu on ilmainen. (Violin Masterclass 2014.)

Orfeuksen kannalta merkittävimmät näistä olivat YouTube, Violin Masterclass ja Rockway, joista videopohjainen soitonopiskelu onnistuu ajasta ja maantieteellisestä sijainnista riippumatta. Orfeus pyrkii erottumaan näistä toimijoista seuraavilla asioilla: pyrkimys korkeatasoiseen ja tasalaatuisen opetukseen, tavoitteellisuus (eli opintopolkuajatelu), palautteen saaminen opettajilta sekä eritasoisille opiskelijoille suunnattu suomenkielinen opetus. Kaikkien mainittujen piirteiden ei ajateltu olevan täydellisesti toteutettu pilotoinnissa, mutta koin tärkeäksi tunnistaa ne määrittelyvaiheessa.

Valitsin tarkemman vertaisarvioinnin kohteeksi suomalaisen Rockway-verkkopalvelun. Vertaisarvioinnin kysymykset ovat liitteessä 2. Otin jo varhaisessa vaiheessa yhteyttä Rockwayn markkinointipäällikkö Tobias Andersiniin ja varmistin, ettei suunnittelemani konsepti mene liiaksi päällekkäin heidän palvelunsa toiminta-ajatuksen kanssa.

Rockway ilmaisi halunsa tukea Orfeus-hanketta, sillä yhteisen näkemyksen mukaan emme toimi kilpailijoina, vaan pikemminkin rinnakkain.

Vuonna 2006 perustetulla Rockwaylla oli heidän verkkosivustonsa mukaan yli 51.000 opiskelijaa, yli neljä tuhatta videota ja yli sata opettajaa. Yritys sai toiminnastaan IN-NOSUOMI-palkinnon vuonna 2011 (Patentti- ja rekisterihallitus 2011). Osakeyhtiömuotoisessa yrityksessä työskenteli Yritystele.fi-palvelun tietojen mukaan viisi vastuullista henkilöä (Yritystele 2014).

Haastattelin Tobias Andersinia tekemäni kysymyslistan perusteella. Hän kertoi, että kullakin Rockwayn vastuuhenkilöllä oli useita työtehtäviä. Ammattinimikkeitä olivat toimitusjohtaja, julkaisupäällikkö, tuotekehityksen päällikkö, myynti- ja markkinointipäällikkö, talous- ja asiakkuuspäällikkö, kunkin oppiaineen vastuuopettaja, tuottaja ja kuvaaja.

Andersin kertoi, että Rockwayn juuret ovat musiikkiharrastuksessa. Idea palvelun perustamisesta lähti liikkeelle Tom Stillmanin ajatuksesta tarjota kitaraopetusta internetin välityksellä. Yrityksen perusajatuksiksi muotoutui laadukkaaseen opetuksen tarjonta alkeista ammattilaistasoon Suomen parhaiden opettajien toimesta kenelle tahansa. Tärkein kohderyhmä ovat yksityisasiakkaat, mutta oppilaitosyhteistyötä tehdään myös: yhteistyöoppilaitoksia on lähes 40 kpl. Andersin mainitsi, että Rockway panostaa erityisesti laadukkaaseen sisältötuotantoon.

Andersinin mukaan asiakkaat arvostavat palvelussa mahdollisuutta päästä osallisiksi huippuopettajien opetuksesta ja vapautta valita itselleen sopivin opiskeluhetki. Uusia asiakkaita ja opettajia etsitään jatkuvasti. Sana on kulkenut suusta suuhun opiskelijoiden suositellessa uusia opettajia ja levittäessä sanaa palvelusta.

Suurin kilpailija on Andersinin mukaan YouTube. Erottumistekijänä hän pitää suomalaisen opetus- ja opiskelukulttuurin tuntemusta. Englanninkielisiin palveluihin verrattuna Rockwayn palveluihin on Andersinin mielestä helpompi sitoutua, koska opetuskieli on tuttu. Rockwayn heikkouksiin kuuluu verkko-opetuksen tyypillinen ongelma: asiakas voi koska tahansa keskeyttää opiskelun fyysisen opettajakontaktin puuttuessa. Tästä Andersin totesi, että kaikkien verkkopalveluiden suuri haaste on oppilaan ja opettajan todellisen kohtaamisen aikaansaaminen. Tämä voi olla vaikeaa kontaktiopetuksessakin, ja korostuu verkko-opiskelussa.

Rockway haluaa pitää nykyisen konseptin pääpiirteissään ennallaan, sillä se on toimivaksi todettu. Andersin kertoi, että verkkopalvelun käyttöliittymää päivitetään aina tarpeen mukaan ja parempia opetustapoja etsitään jatkuvasti. Asiakkaiden käyttäytymistä palvelussa seurataan jatkuvasti. Palautetta kerätään asiakaskyselyillä ja erityisesti jälkihoidolla, jossa asiakkaalta tiedustellaan esim. puhelimitse kokemuksia ja tuntemuksia palvelun käytöstä. Andersinin mukaan pieneltäkin tuntuva asia voi olla sitoutumisen esteenä, ja tämä haitta halutaan poistaa. Yrityksessä tiedostetaan selkeästi, ettei Suomessa ole vastaavaa yritystä, joka perustuisi kuluttajatuotteiden myyntiin; opetusta on perinteisesti myyty organisaatioille ja toiminta-ajatukseen on kuulunut vahva lähiopetuskytkös.

Andersin kertoi, että vaikka yritystoiminnan johtaminen oli ammattimaista jo alussa, yrityksen työntekijät ovat kasvaneet henkisesti toiminnan kehittyessä. Toiminnan alun suurimpana haasteena hän mainitsi sen, että opetusmateriaalia piti tuottaa suuri määrä. Asiakkaiden kiinnostus oli suhteellisen helppo herättää, mutta paljon vaikeampaa on pitää heistä kiinni. Andersin summasi, että tärkeintä on asiakkaan motivointi.

3.3 Yhteistyökumppaneiden haku

Tavoitteenamme oli saada mukaan oppilaitoksia, joiden rehtoreita, opettajia ja opiskelijoita pyrimme vakuuttamaan verkkopalvelun hyödyistä. Keski-Helsingin musiikkiopiston rehtori Petri Aarnio innostui Orfeus-hankkeesta ja totesi, että jos me emme toteuta tällaista palvelua, sen tekee joku muu. Myös Helsingin työväenopiston musiikin vastuupettaja Sini Rautavaara kannusti pyrkimyksiämme. Molemmat oppilaitokset olivat kiinnostuneita osallistumaan pilotointiin. Kohderyhmärajausten mukaisesti valitsimme Helsingin työväenopistosta 30 viuluryhmien aikuisopiskelijaa beta-version testaukseen. Tiedotusyhteistyökumppaneiksi saatiin Suomen verkko-opisto sekä Kansalaisopistojen liitto.

Pyysin tarjoukset kolmelta verkkosivujen toteuttajalta. Valitsin Media Cabinet Oy:n tytäryhtiö Versi Oy:n, joka on erikoistunut verkkopalveluiden toteutukseen. Versi Oy:n operatiivinen johtaja Ari-Pekka Koponen kiinnostui ideastamme ja esitteli vakuuttavasti oman näkemyksensä verkkosivujen toteutustavaksi.

4 TUTKIMUS

Palvelumuotoiluprosessin tutkimusvaiheessa pyritään löytämään kehityskohteeseen liittyvää ja työtä edistävää tutkimus- ja arkitietoa. Keskiössä ovat asiakkaan ja palveluntuottajan tiedostetut ja tiedostamattomat tarpeet. Eräs käytetyimmistä menetelmistä on haastattelu (Tuulaniemi 2011, 126-131, 147-148).

Tähän vaiheeseen kuului potentiaalisten asiakkaiden ja asiantuntijoiden haastatteluja ja ideointituokioita. Selvitin myös verkkopalvelun kehittämiseen vaikuttavia trendejä ja niiden näkymistä palvelun kehityksessä. Tutkin verkko-oppimiseen liittyviä näkökulmia ja keräsin tietoutta hyvistä käytännöistä ja menetelmistä. Tutkimuksen tyyli oli etnografinen, jolloin tavoitteena on ymmärtää ihmisen toimintaa ja sen sisältämiä sosiaalisia merkityksiä tietyssä ympäristössä (Tuulaniemi 2011, 146).

4.1 Haastattelut ja tarvekartoitus

Lisätäkseen asiakasymmärrystä päätin selvittää haastatteleamalla mitä mieltä potentiaaliset asiakkaat ja eri alojen asiantuntijat olivat ajatuksesta perustaa uusi soitonopetuksen verkkopalvelu, ja mikä soitonopetuksen tila Suomessa heidän mielestään oli. Tuulaniemen (2011) mukaan asiakasymmärrys on yksi palvelumuotoilun kriittisimmistä vaiheista (Tuulaniemi 2011, 142). Kirjoitin haastatteluja varten joukon kysymyksiä ja avainsanoja, joilla pyrin ohjaamaan haastattelutilanteita. Ajatuksena oli pitää haastattelut mahdollisimman epämuodollisina ja vapaina keskustelu- ja ideointihetkinä. Etukäteen kirjoitettuja asioita oli tarkoitus käyttää vain tarvittaessa muistin tukena. Haastateltavina oli yhdeksän henkilöä. Mukaan kuului musiikkiopiston rehtoreita, soitonopettajia, muusikoita sekä mobiili- ja verkkopalveluiden asiantuntija.

Nämä teemahaastattelun ja aivoriihen piirteitä sisältäneet ideointituokiot äänitettiin ja purettiin myöhemmin kirjalliseen muotoon. Näin ideoinnin aikana ei tarvinnut liiaksi keskittyä muistiinpanojen tekoon ja keskustelukumppania pääsi tarkkailemaan eri tavoin (Ojasalo ym. 2014, 106-107). Tämä oli hyvä tapa, sillä keskustelut polveilivat välillä hyvinkin eri asioihin ja menetelmä antoi vapauden antaa ajatusten risteillä. Purettaessa näitä keskusteluja syntyi mahdollisuus arvioida sanottuja asioita objektiivisemmasta näkökulmasta, kuin itse keskustelutilanteessa.

Haastattelujen tuloksena verkkopalvelusta uskottiin olevan paljonkin hyötyä. Haastattelujen opettajien ja rehtorien kommentteista huomionarvoinen oli opettajakollegoiden työn näkyvyyden mahdollistaminen, mikä koettiin harvinaiseksi normaalissa opetustyössä. Muusikot pitivät tärkeänä eri musiikkityylien näkökulmien helppoa levitystä.

Halusin kartoittaa palvelun tarvetta ja kiinnostavuutta selvittämällä myös soitonopiskelijoiden mielipiteitä. Lähetin Helsingin työväenopiston ja Järvenpään Opiston viuluryhmien aikuisopiskelijoille palvelun kuvauksen sekä kyselyn (liite 1), jossa tiedusteltiin miten tällaisen palvelun olemassaoloon suhtauduttaisiin ja mitä piirteitä palvelussa tulisi olla. Vastauksia tuli 18 kpl.

Soitonopiskelijat mainitsivat positiivisiksi seikoiksi mm. matkojen vähentymisen soitto-tunneille, kontaktiopetuspäivien välisen ajan tuen ja soittotekniikan harjoittelun avun. Palvelun opetusaiheiksi toivottiin mm. soittimien historiaa, ergonomiaa, soittoasentoja ja teknisten yksityiskohtien tarkkaa käsittelyä. Osaamistasoiksi toivottiin aloittelijaa, harrastajaa ja ammattilaista. Musiikin tyyllilajeiksi haluttiin mm. taide- ja kansanmusiikkia, jazzia, iskelmiä ja lastenlauluja. Musiikin tyyllilajien monipuolisuus nostettiin esille.

Opettajiksi toivottiin jonkin verran nimekkäitä artisteja, mutta erityisesti ammattitaitoisia, kannustavia ja ulosanniltaan eläväisiä muusikoita. Palautteen saaminen opituista asioista koettiin tärkeäksi. Moni harrastaja mainitsi yhteismusisoinnin olevan tärkeä asia, mikä verkko-opiskelussa on vaikea toteuttaa.

4.2 Palvelun kehittämiseen vaikuttavat trendit

Erilaiset trendit, niin globaalit kuin kansallisetkin, vaikuttavat voimakkaasti Orfeus-verkkopalveluun ja sen kehityspolkuun. Halusin huomioida palvelun kannalta merkittävimmät trendit palvelua suunniteltaessa, vaikka kaikkien trendien ei vielä ajateltu näkyvän beta-versiossa. Näihin trendeihin lukeutuivat mm. teknologian kehitys, väestön vaurastuminen, kulutuksen kasvu, yksilöllistyminen, ikääntyminen ja digitaalinen elämäntyyli (Hiltunen 2012, 82-92). Opetuksessa tieto- ja viestintätekniikan lisääntyvä käyttö ja verkko-oppiminen ovat vahvoja trendejä, jotka näkyvät monien kotimaisten oppilaitosten arjessa ja mm. kouluille suunnatussa uudessa perusopetuksen opetus-suunnitelmaluonnoksessa (Opetushallitus 2014). Se näkyy myös maailmanlaajuisesti internetissä opetusvideoiden määrässä. Esimerkiksi opetukseen keskittynyt YouTube

Edu ilmoittaa, että heidän palvelussaan on yli 700.000 opetusvideoita (YouTube Edu 2014).

Teknologinen kehitys näkyy tulevaisuudessa tiedonsiirtonopeuden kasvuna mahdollistaen yhä parempilaatuisen videokuvan ja äänen toistamisen sekä yhtäaikaisen monen käyttäjän työskentelyn maantieteellisestä sijainnista riippumatta. Koin tämän merkitykselliseksi verkkopalvelun kaupallisen version suunnittelussa.

Väestön vaurastuminen ja kulutuksen kasvu olivat suoraan sidoksissa yritystoimintaan ja soitonopetuksen verkkopalvelun liiketoiminnallisiin kasvumahdollisuuksiin.

Yksilöllistyminen oli mahdollista toteuttaa opintopolkuajattelun kautta. Polkuja voisi olla valmiina, minkä lisäksi käyttäjä voisi luoda myös omia opintopolkujaan.

Ikääntyminen kaavailtiin huomioitavaksi aikuisille suunnatussa opetussuunnitelmatyössä. Halusin ikääntymisen huomioinnin näkyvän palvelussa helppokäyttöisyytenä, selkeänä puheilmaisuna ja käyttöä helpottavina visuaalisina ratkaisuin, sopivan lyhyinä oppitunteina sekä mahdollisuutena opiskella kontaktiopettajan johdolla itsenäisen työn lisäksi. Myös soitonharrastajien yhteisöön kuuluminen on asia, jonka uskoin olevan tärkeä aspekti. Näistä piirteistä ajateltiin kaikkien palvelun käyttäjien hyötyvän.

Verkko-oppiminen oli palvelun pedagoginen trendi, ja osa digitaalista elämäntyyliä. Vuonna 2012 valtioneuvosto määritteli asetuksessaan uudet tavoitteet koulujen esi-, perus- ja lisäopetukselle. Tämän johdosta Opetushallitus käynnisti opetussuunnitelmauudistuksen, jonka tavoitteena on siirtyä uuden opetussuunnitelman mukaiseen toimintaan vuoden 2016 syksystä alkaen. Uusiin piirteisiin kuuluu mm. tieto- ja viestintäteknikan käytön voimakkaampi integrointi opetukseen ja digitaalisen oppimateriaalin hyödyntäminen. (Opetushallitus 2014.)

Monet peruskoulut ja lukiot ovat jo ottaneet verkko-oppimisen mukaan opetukseen ja hyödyntävät erilaisia tietoteknisiä ratkaisuja. Soitonopetuksessa digitaalisia välineitä ja tietokoneohjelmia on hyödynnetty jo vuosia. Internetistä löytyy myös useita verkko-oppimisen hankkeita ja toimijoita. Yksi näistä on Suomen verkko-oppimiskeskus ry, joka on valtakunnallinen yhdistys. Sen tavoitteena on edistää digitaalisen verkko-opetuksen ja opetustuotteiden kehitystä. Palvelussa esitellään pedagogisia projekteja ja tuotetaan julkaisuja sekä raportteja. Näistä mainittakoon AVO-hankkeet, joissa pyri-

tään yhteisöllisen, osallistavan ja verkostomaisen toimintakulttuurin synnyttämiseen (Suomen verkko-oppimiskeskus 2014).

Näihin trendeihin nojautuen halusin Orfeuksen profiloituvan verkkopalveluksi, joka pohjautuu jo käytössä oleviin omaehtoisiin oppimismenetelmiin, jolloin se toimii selkeänä jatkeena koulujen ja musiikkioppilaitosten opetukselle.

4.3 Verkko-oppiminen

Hyvä opetus perustuu pedagogisesti selkeään kokonaisratkaisuun. Opetuksen lähtökohtana tulisi olla oppimiskäsitys, joka kuvaa teoreettisesti ihmisen tapaa oppia. Oppimiskäsityksiä voi olla käytössä yhtä aikaa useita. Nykyään käytetään yleisesti konstruktivistista ja sosiaalista oppimiskäsitystä, joiden yhdistelmää voidaan nimittää sosiokonstruktiiviseksi oppimiskäsitykseksi. Konstruktivistinen oppimiskäsitys korostaa uuden tiedon rakentumista vanhan tiedon päälle. Oppiminen on sosiaalista toimintaa, jossa oppija rakentaa itse tietovarastoaan, eikä pelkästään ota passiivisesti tietoa vastaan opettajalta. Muita oppijoita tarkkailemalla löydetään hyvät oppimiskäytännöt. (Eteläpelto & Tynjälä 1999, 160-165; Ruohotie 2000, 115-118.)

Käytännöllistä lähestymistapaa edustavat puolestaan oppimismenetelmät, jotka kuvaavat oppimisprosessin käytännön järjestelyitä ja metodeita. Yksi menetelmä on verkon avulla tapahtuva oppiminen, jonka suosio on kasvanut erityisesti sosiaalisen median yleistymisen myötä. Siihen liittyvät monet muut oppimismenetelmät, kuten yhteisöllinen ja tutkiva oppiminen (Hakkarainen & Lonka & Lipponen 2004, 391). Nämä korostuvat omaehtoisessa opiskelussa verkkoa käytettäessä.

Verkko-oppimiseen liittyy melko uusi käsite Flipped Classroom, käänteinen opetus. Siinä olennaista on opettajan roolin muutos tiedon jakajasta oppimisen ohjaajaksi ja opiskelijan roolin muutos passiivisesta vastaanottajasta aktiiviseksi oppijaksi. Menetelmä perustuu tapaan luoda opetusvideoita etukäteen katsottaviksi ja käsitellä kontaktiopetuksessa niiden katsomisesta nousseita kysymyksiä. Opiskelijoista tulee aktiivisia toimijoita ja opettaja mahdollistaa sivusta tukien oppimistapahtuman. (Pönkä 2012.)

Flipped Classroom -käsitteen keksi kaksi yhdysvaltalaista opettajaa Jonathan Bergman ja Aaron Sams Woodland Park High Schoolissa. Yhdysvaltalaiskaksikko kehitti tietokoneohjelman, joka taltioi pidetyn Power Point -esityksen myöhemmin esitettävään muo-

toon niitä opiskelijoita varten, jotka eivät päässeet osallistumaan luennoille. Useat opettajat eri kouluissa sovelsivat menetelmää tekemällä video-oppitunteja, joiden sisältöä voitiin reflektoida kontaktiopetuksessa. Eräs menetelmän kokeilijoista oli Clintondale High School, jossa opettajat loivat 3 kpl 5-7 minuutin video-oppituntia joka viikko yhden lukukauden ajan. Videoilla esitettyjä vaikeita asioita käsiteltiin opettajan johdolla kontaktiopetuksessa. Kokeilun lopussa oppilaitoksessa todettiin englanninkielen kokeissa reputaneiden ensikertalaisten määrän laskeneen 50 prosentista 19 prosenttiin. Matematiikan kokeissa lasku oli 44 prosentista 13 prosenttiin. (Knewton 2014.)

Käänteinen opetus oli eräänä pedagogisesti ohjaavana näkökulmana Orfeuksen kaupallista versiota ajatellen, sillä näin sen tukevan esimerkiksi musiikkioppilaitosten soitonopetusta. Soitonopettaja voisi hyödyntää Orfeuksen videoita opiskelijoille jaettuina etukäteismateriaalina, jolloin kontaktiopetuksessa olisi mahdollisuus keskittyä asioiden soveltamiseen käytännössä.

Onko verkko-opiskelu sitten aina tehokasta ja saavutetaanko sillä hyviä oppimistuloksia? Verkko-oppimisesta on olemassa runsaasti kirjallisuutta, tutkimuksia ja verkkoartikkeleita. Opettajien ja opiskelijoiden kokemuksia verkko-opetuksesta tutkinut Vainionpää (2006) toteaa, että verkko-opiskelu ei ole kehityksen huipennus tai lopullinen ratkaisu oppimisen ongelmiin, vaan yksi tapa toteuttaa opiskeluprosessi (Vainionpää 2006, 201).

Hyvien oppimistulosten saavuttamiseksi opetuksessa on käytettävä elementtejä, jotka tukevat mielekästä oppimista. Opiskelijan näkökulmasta näihin kuuluvat omatoimisuus, tavoitteellinen toiminta, oman oppimisen reflektointi, vaihtoehtoisten ratkaisujen löytäminen, opitun soveltaminen eri tilanteisiin, vanhan ja uuden tiedon suhteuttaminen toisiinsa, ryhmässä opiskelu ja kriittisyys. (Nevgi & Tirri 2003, Löfströmin, Kanervan, Tuuttilan, Lehtisen & Nevgin 2010, 36-37 mukaan.) Verkko-oppimisen teho on parhaimmillaan, kun hyvin toimivaan oppimisalustaan liitetään usean aistikanavan käyttö ja vuorovaikutteisuus (Vainionpää 2006, 203-204).

Entä mitkä ovat verkko-opetuksen hyvät ja huonot puolet? Hyviksi puoliksi voidaan nähdä ajasta ja paikasta riippumattoman opiskelun mahdollistaminen. Verkko-opetus luo tasa-arvoa siinä mielessä, että opiskeluun voi osallistua, vaikkei opetuspaikalle tulo onnistuisikaan pitkien välimatkojen, perhetilanteiden tms. vaikutuksesta. Myös ujut ihmiset saavat näin mahdollisuuden oppimiseen ja vuorovaikutukseen. Huonoiksi puoliksi

si mainitaan fyysisen sosiaalisen kontaktin puuttuminen ja tekniset haasteet. (Vainionpää 2006, 201.)

Suomessa tehdään verkko-oppimisesta ja -opetuksesta jatkuvasti tutkimusta, mikä on Orfeuksen kehityksen kannalta kiinnostavaa. Lapin yliopiston mediapedagogiikkakeskus on yksi taho, joka on keskittynyt tutkimaan verkko-opetusta, ja -oppimista sekä multimediatekniikkaa niiden suunnittelun, toteuttamisen ja arvioinnin näkökulmasta. Yksikkö tutkii myös tieto- ja viestintäteknologian asemaa kehitysyhteistyössä sekä harvaanasutuilla alueilla. Nykyinen kiinnostuksen kohde on erityisesti mobiiliverkko-opetuksen ja mobiilisovellusten, simulaatioiden ja virtuaalitodellisuuden, verkkovideoiden sekä pelillisten ja leikillisten oppimisympäristöjen tiederajat ylittävä tutkimus. (Lapin yliopisto, mediapedagogiikkakeskus 2014.)

Orfeuksen kehityksen kannalta erityisen kiintoisia ovat käytännön havainnot. Pekkari-
nen (2010) on tutkimuksessaan kerännyt joukon käytännön ohjeita musiikillisen oppi-
materiaalin suunnitteluun verkko-opetuksen näkökulmasta. Näitä ovat seuraavat:

- rinnakkaisten esitysmuotojen (monipuoliset mediaelementit) käyttö on suotavaa
- mediaelementtien tulee tukea musiikin oppisisältöä ja opiskelukulttuuria
- visuaalinen selkeys on tärkeää, jotta tiedonkäsittelyn kapasiteettia jää musiikillisen tiedon käsittelyyn ja omaksumiseen
- musiikilliset tasoerot on hyvä huomioida ylimääräiseen tietoon viittaavien linkitysten avulla
- oppimateriaalissa tulee olla vain pedagogisesti merkityksellistä sisältöä
- oppimateriaalin tulee toimia teknisesti hyvin
- oppimateriaalissa tulee olla perinteisestä opetuksesta poikkeavia työkaluja, kuten animoitu nuottikuva, jonka avulla opiskelija tietää missä kohdassa ollaan
- oppimateriaalin tulee olla riittävän käytännönläheistä
- kohteen kieli on hyvä huomioida oppimateriaalissa
- aiempaa tietämystä voidaan tukea rakentamalla oppimateriaali perinteisen opiskelukulttuurin näkökulmasta. (Pekkarinen 2010, 95.)

5 SUUNNITTELU

Suunnitteluvaihe sisältää vaihtoehtoisten ratkaisujen etsinnän, jotka täyttävät aiemmin määritellyt tarpeet. Ratkaisut perustuvat kerrytettyyn ymmärrykseen, tehtyihin rajauksiin ja tunnistettuihin mahdollisuuksiin. (Tuulaniemi 2011, 130-131.) Orfeuksen suunnitteluvaiheen tavoitteena oli saada aikaan konsepti, jolla tulevaa palvelua voidaan lähteä toteuttamaan. Konsepti on ennakoiva ja perusteltu kuvaus mahdollisesta ratkaisusta (Kalliomäki & Ruuska 2011, 119).

Koska palvelu näytti sisältävän useita laajoja kokonaisuuksia, suunnittelu-urakka pilkottiin osiin. Pääosat olivat palvelun kaupallisen version ja beta-version suunnittelu. Pedagoginen suunnittelu kulki näiden rinnalla, mutta tähän en puutu tarkalla tasolla. Suunnittelussa lähdettiin siis palvelun kaupallisen version piirteistä ja edettiin kohti beta-versiota supistamalla fokusta. Asiakaskokemusta pyrittiin valottamaan useasta eri kulmasta.

Suunnitteluvaiheesta lähtien ydintyöryhmään kuului kolme ihmistä. Allekirjoittaneen lisäksi ryhmään kuuluivat aikuisopetuksen pedagogisesta suunnittelusta vastannut Hanni Autere, jonka suunniteltiin myös esiintyvän beta-version videoilla sekä Ari-Pekka Koponen, jonka vastuulla oli verkkosivujen tekninen toteutus. Oma työnkuvani koostui tuotannon ja palvelukehityksen vastuusta. Otin lisäksi kantaa opetussuunnitelmatyöhön ja vastasin videotuotannosta, äänisuunnittelusta ja paljolti myös verkkosivujen sisällön luonnista. Vaikka työtä oli ehkä enemmän kuin tuottajalle kuuluisi, nämä lisätehtävät lankesivat minulle luontevasti aiemman työkokemukseni vuoksi.

Monet tämän suunnitteluluvun tehtävistä on kuvattu melko yksityiskohtaisesti, jotta lukijalle kävisi ilmi tuottajan roolissa kohtaamani haasteet ja tekemäni ratkaisut. Suunnittelun osuus koko kehitystyöstä oli varsin suuri ajallisesti ja työmäärällisesti.

5.1 Asiakaskokemus ja arvo

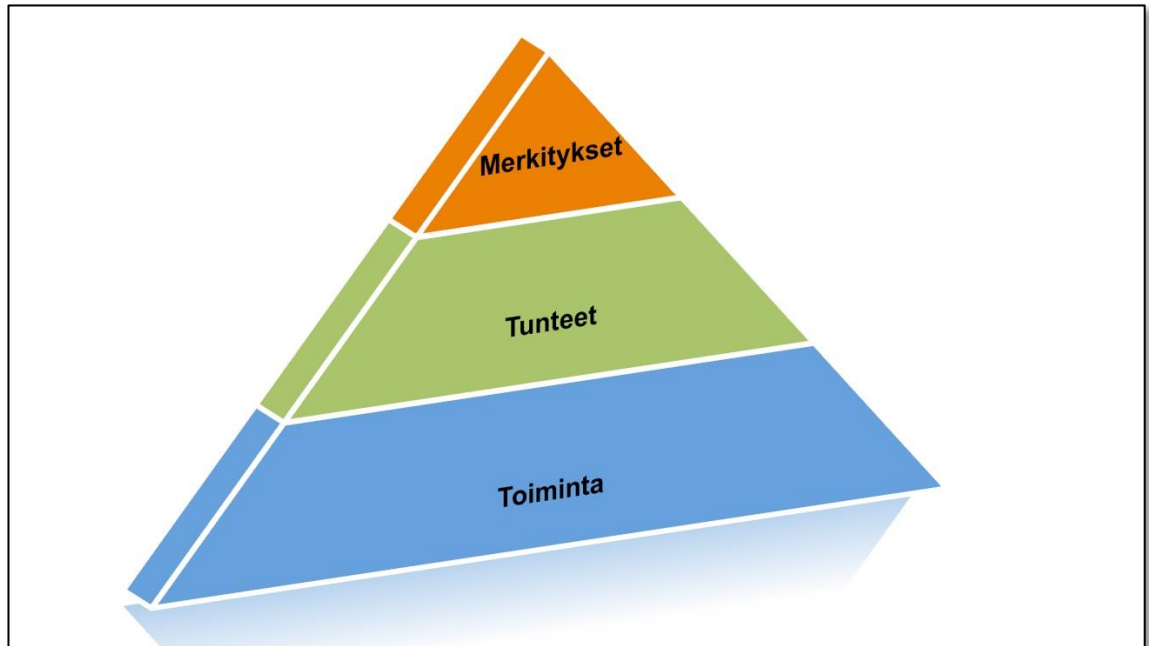
Asiakaskokemus ja siinä syntyvä arvon kokeminen ovat varsin abstrakteja käsitteitä palvelua suunniteltaessa. Ne kuitenkin konkretisoituvat palvelua kulutettaessa asiakkaan näyttäessä käyttäytymisellään, mitä mieltä hän on palvelusta. Niinpä asiakkaan

käyttäytymistä ja tarpeita pyritään ennakoimaan. Ennakointi on avainasemassa hyvää palvelua ajatellen, ja on eräs liiketoiminnan keskeisimpiä asioita. (Tuulaniemi 2011, 73). Orfeuksen palvelumuotoilussa käytettiin ennakointia etsimällä sellaisia ratkaisuja, jotka aidosti helpottaisivat asiakkaan elämää.

Yksi tutkimuskysymystä tarkentavista näkökulmista oli, mistä palvelun arvo muodostuu asiakkaan näkökulmasta katsoen. Tuulaniemi (2011) toteaa, että asiakas hankkii tuotteen tai palvelun saavuttaakseen jotain tai pyrkien ratkaisemaan jonkin ongelman. Jos hän onnistuu, hän kokee saavansa arvoa. Arvolla tarkoitetaan hyödyn ja hinnan välistä suhdetta. Hinta voidaan ymmärtää maksetun rahamäärän lisäksi myös tehtynä uhrauksena tai nähtynä vaivana. Arvo määrittyy siis asiakkaan kokemuksen perusteella ja on aina suhteellista. (Tuulaniemi 2011, 30-31.)

Varsinaisesta palvelusta saatujen kokemusten lisäksi arvon muodostumiseen vaikuttaa myös asiakassuhteesta tai lisäpalveluista saatava hyöty. Jos asiakas esimerkiksi voi luottaa palveluntarjoajaan tai tuntee saavansa ylimääräistä huolenpitoa peruspalvelun lisäksi, hän kokee hyötyvänsä, jolloin voidaan puhua lisäarvon syntymisestä. Arvon voi siis ajatella jakautuvan ydin- ja lisäarvoon. Lisäarvon ajatellaan yleensä kasvattavan kokonaisarvoa, mutta se voi myös vähentää sitä: esimerkiksi epäystävällinen asiakaspalvelu, myöhästynyt toimitus tai mutkikas dokumentaatio synnyttävät negatiivista lisäarvoa. (Grönroos 2010, 193-195.) Tämä oli tärkeä näkökulma, johon halusin Orfeuksen suunnittelussa kiinnittää huomiota.

Tuulaniemen (2011) mukaan asiakaskokemus ja siitä syntyvä arvon muodostus voidaan jakaa kolmeen ryhmään: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin (kuva 5). Perustan muodostaa toiminnan taso, johon kuuluvat mm. palvelun prosessien sujuvuus, palvelun saavutettavuus ja käytettävyys. Toiminnan taso kuvaa niitä perusasioita, joiden on täyttyvä, jotta palvelu voi ylipäättään olla markkinoilla. Tämän päälle rakentuu tunnetaso ja se koostuu mm. kokemuksen miellyttävyydestä, innostavuudesta, tyylistä ja tunnelmasta. Tunnetaso pyrkii vastaamaan asiakkaan mielikuviin ja tuntemuksiin, joita asiakas haluaa kokea. Ylimpänä tasona on merkitystaso, joka mahdollistaa oppimisen, onnistumisen ja haaveiden toteutumisen. Tämä taso koostuu unelmista, tarinoista ja lupauksista. Se on luonteeltaan hyvin henkilökohtainen ja toimii väylänä asiakkaan itsensä toteuttamisen. (Tuulaniemi 2011, 74-75.)



Kuva 5: Asiakaskokemuksen kolmitasoinen arvonmuodostus (Tuulaniemi 2011, 74-75).

Tähän ajatusmalliin nojautuen jaoin Orfeuksen ennakoidun asiakaskokemuksen vastaavasti kolmeen osaan. Toiminnan tasolle asetin kuvassa 6 näkyvät asiat:

<p>Saavutettavuus</p> <ul style="list-style-type: none"> Ajasta ja paikasta riippumattoman tavoitteellisen opiskelun mahdollistaminen. Palvelua on oltava mahdollisuus käyttää vuorokauden ympäri. Opetusvideoiden ja muun materiaalin on latauduttava nopeasti, eikä toisto saa katkeilla.
<p>Käytettävyys</p> <ul style="list-style-type: none"> Sujuvaa tekninen toiminta, kuten videoiden nopea latautuminen. Asiakkaan intuitiivisen toiminnan tukeminen teknisillä ratkaisuilla.
<p>Johdonmukaisuus</p> <ul style="list-style-type: none"> Loogisesti rakennettu opetussuunnitelma ja käytännön toteutus. Tavoitteellisen oppiminen mahdollistuu opintopolkujen avulla, jotka oli ennalta mietitty niin, että opiskelijan on mahdollista saavuttaa opettajan määrittelemiä taitotasoja. Opintopolkujen sisältävät kurseja, jotka puolestaan sisältävät oppitunteja ja niitä tukevaa oheismateriaalia.
<p>Laajennettavuus</p> <ul style="list-style-type: none"> Palvelukonseptin soveltamisen eri soittimiin ja genreihin. Lähtökohtaisesti toimivaa perusrakennetta muuttamatta tulee olla mahdollista lisätä uusia soittimia ja musiikillisia genrejä. Palvelun perusrakenteen pysyessä samana oppiminen helpottuu, kun yhden toimintatavan omaksuminen riittää.

Kuva 6: Asiakaskokemuksen toiminnan taso Orfeuksessa.

Tunnetasolle sijoitin kuvassa 7 esitetyt asiat:

Helpokäyttöisyys

- Asiakkaan on pystyttävä käyttämään palvelua vaivattomasti eri laiteympäristöillä. Peruskäytön tulee miellyttävää ja onnistua ilman ohjeiden lukemista.

Kohdistettavuus

- Opetuksen sopivuus kullekin asiakkaalle opintopolkujen avulla. Pyritään tarjoamaan asiakkaalle juuri sopivat vaihtoehdot.

Interaktiivisuus

- Mahdollisuus kommunikoida videoilla esiintyvien opettajien ja palveluun rekisteröityneiden käyttäjien kanssa sähköpostitse, Skype-yhteydellä ja keskustelufoorumeilla. Tulevaisuudessa palvelu voi sisältää myös paikallisen kontaktiopettajan käytön: eri puolille Suomea voitaisiin rekrytoida alueellisesti toimivia kontaktiopettajia, jotka kokoaisivat itseään lähellä olevat palveluun rekisteröityneet käyttäjät sovittuihin tapaamisiin. Tapaamiset voitaisiin järjestää esimerkiksi 1-2 kuukauden välein.

Innostavuus

- Piirre, jonka haluttiin näkyvän niin, että palvelussa esiintyvät opettajat pitävät siitä mitä opettavat. Palvelu rohkaisee ottamaan vähitellen isompia askelia oppimisprosessissa ja lupaa viedä opiskelijan yhä korkeammille osaamistasoille.

Tyyli

- Palvelun harkittua ulkoasu ja yleisvaikutelma. Näihin kuuluvat mm. värivalinnat, puheilmaisu, kirjoitetun tekstin tyyli ja oikeakielisyys sekä selkeä verkkosivujen layout.

Kuva 7: Asiakaskokemuksen tunteen taso Orfeuksessa.

Merkitystasolle tulivat lopuksi kuvassa 8 näkyvät asiat:

Oppiminen

- Asiakkaan konkreettinen tavoitteen saavuttaminen, jonka merkitys palvelun positiivisesta kokemuksesta on suuri.

Onnistuminen

- Asiakkaan oppimista seuraava tunne ja itsensä toteuttamisen mahdollistaminen. Asiakkaan onnistuminen on Orfeuksen palvelumuotoilun kulmakivi ja vahva liiketoiminnan ohjaaja.

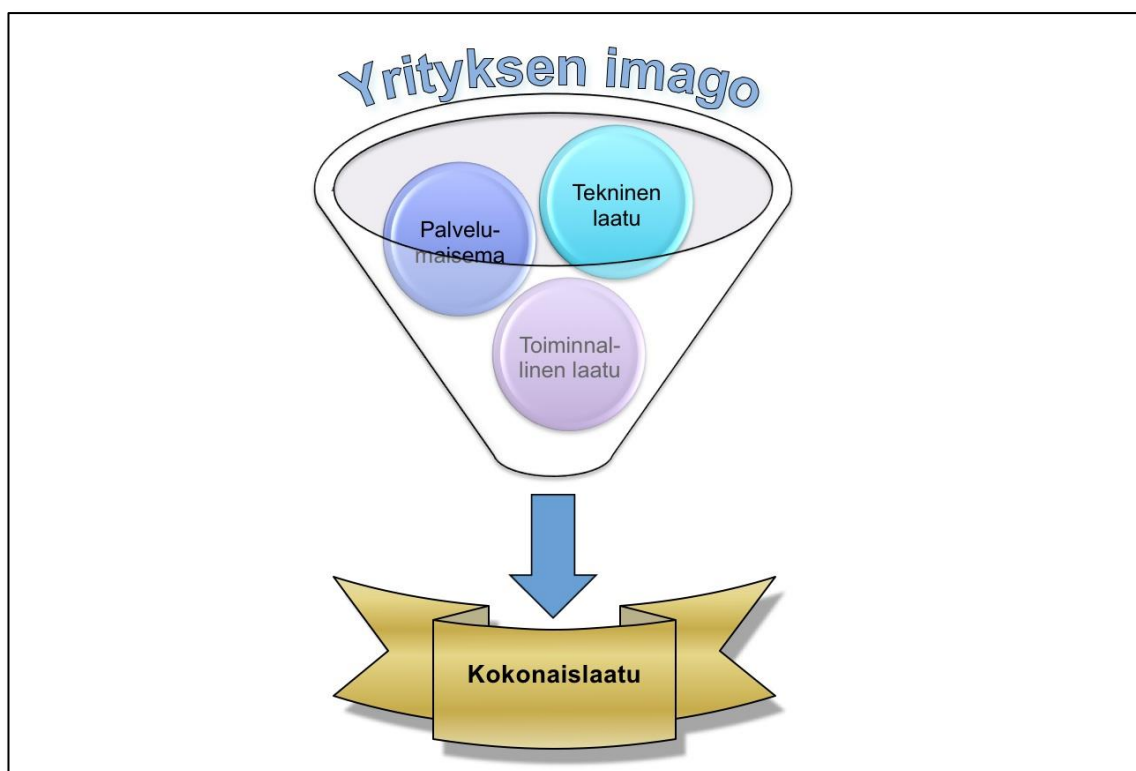
Kuva 8: Asiakaskokemuksen tunteen taso Orfeuksessa.

5.2 Laadun muodostuminen

Kehittämistyön tärkeänä tavoitteena oli luoda sisällöllisesti ja teknisesti laadukas verkkopalvelu niin, että asiakas kokisi laadun hyvänä. Hyvän laadun ajateltiin olevan arvonmuodostuksen pohjana. Tällainen tavoite on helppo sanoa, mutta varsin haasteellinen toteuttaa. Laatu on käsitteenä vaikeasti määriteltävä, sillä laatu on mitä tahansa,

mitä asiakkaat kokevat sen olevan (Grönroos 2010, 100). Laadua ei voi mitata täysin yksiselitteisesti, vaan laadun kokemus on yleensä subjektiivinen ja voi riippua monesta osatekijästä, aivan kuten edellä mainittu arvokäsitekin.

Grönroosin (2010) mukaan palvelusta voidaan erottaa pääasiallisesti kaksi laatu-ulottuvuutta: lopputuloksen tekninen laatu ja prosessin toiminnallinen laatu. Tekninen laatu kuvaa, mitä palvelussa tarjotaan, toiminnallinen puolestaan, miten palvelu tarjotaan. Grönroos (2010) mainitsee, että palvelujohtamisen kirjallisuudessa on esitetty myös palvelumaiseman laadun sisällyttämistä laatu-ulottuvuuksiin, jolloin saadaan aikaan kolmas ulottuvuus. Tämä kuvaa ympäristöä, jossa palvelu tapahtuu. Myös yrityksen imago vaikuttaa laadun kokemiseen: pienet virheet on helpompi antaa anteeksi myönteisen mielikuvan hallitessa asiakkaan mieltä. Imagoa voidaankin pitää laadun kokemisen suodattimena, kuten kuvassa 9 on esitetty. (Grönroos 2010, 100-103.)



Kuva 9: Palvelun kolme laatu-ulottuvuutta (Grönroos 2010, 100-103).

Mitä toiminnallisella ja teknisellä laadulla tässä kehittämissuhteessa sitten tarkoitettiin? Toiminnallinen laadukkuus vastasi miten-kysymykseen ja tarkoitti niitä tapoja, joilla palvelu aiottiin tarjota asiakkaille. Sillä pyrittiin siihen, että opetuksen tuli perustua pedagogiseen suunnitelmaan, opetustavan tuli olla sujuvaa ja käytännönläheistä, palve-

lun tuli kohdistua eri osaamistasoille, opetuksessa tuli käsitellä pulmia ja ratkaisuja ja opettajan esiintymisen tuli olla opiskelijaa kannustavaa.

Tekninen laadukkuus vastasi mitä-kysymykseen ja sillä tavoiteltiin verkkosivujen toimintojen selkeyttä ja käytön helppoutta, videomateriaalin häiriötöntä toistumista, huoliteltua kokonaisilmettä ja visuaalisten apukeinojen hyödyntämistä videoissa.

Palvelumaiseman laatu oli Orfeuksella pitkälti sama kuin tekninen laatu, sillä asiakas kohtasi palvelun pääasiassa teknisen käyttöliittymän kautta. Yrityksen etukäteisimagoilla ei palvelun pilottivaiheessa ollut suurta merkitystä, sillä yritys oli asiakkaille tuntematon. Syntyvän imagon haluttiin luonnollisesti muodostuvan positiiviseksi. Kuten arvon muodostumisesta edellä puhuttaessa todettiin, tavoitteena oli harkittu visuaalinen ilme, joka oli ainut väylä palvelumaiseman esille tuomiseen.

Grönroos (2010) mainitsee, että palvelun koettu kokonaislaatu koostuu asiakkaan odotetusta ja koetusta laadusta (Grönroos 2010, 105-106). Hänen mukaansa laadukkaaksi koettua palvelua on tutkittu melko paljon ja sen voidaan katsoa koostuvan seitsemästä kriteeristä, kuten kuvassa 10 on esitetty (Grönroos 2010, 122).



Kuva 10: Laadukkaaksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä (Grönroos 2010, 122).

Koin edellä kuvatuista kriteereistä jokaisen tärkeäksi Orfeuksen kehityksessä. Mukana on niin teknisiä, kuin toiminnallisiakin asioita. Käytin näitä ohjenuorana palvelun suunnittelussa.

5.3 Kaupallisen version piirteet lähtökohtina

Tähän mennessä kerrytetyn tiedon perusteella suunnittelin verkkopalvelun kaupallisen version piirteet, joista beta-versio oli tarkoitus muodostaa. Kaupallisen version päätettiin perustuvan 2-10 minuutin pituisten opetusvideoiden sekä oheismateriaalina käytettävien nuottien ja säestyspohjien käyttöön. Mukana oli useita näkökulmia soittamiseen, mm. musiikkityyliin ominaispiirteisiin, yhtymensisointiin ja luovaan muusikkouteen liittyen. Palveluun oli tarkoitus saada myös kansainvälisesti tunnettujen suomalaisvirtuosien opetusnäytteitä. Palvelun tuli mahdollistaa käyttäjien sosiaalisen verkoston muodostaminen sekä palautteen saaminen opettajilta.

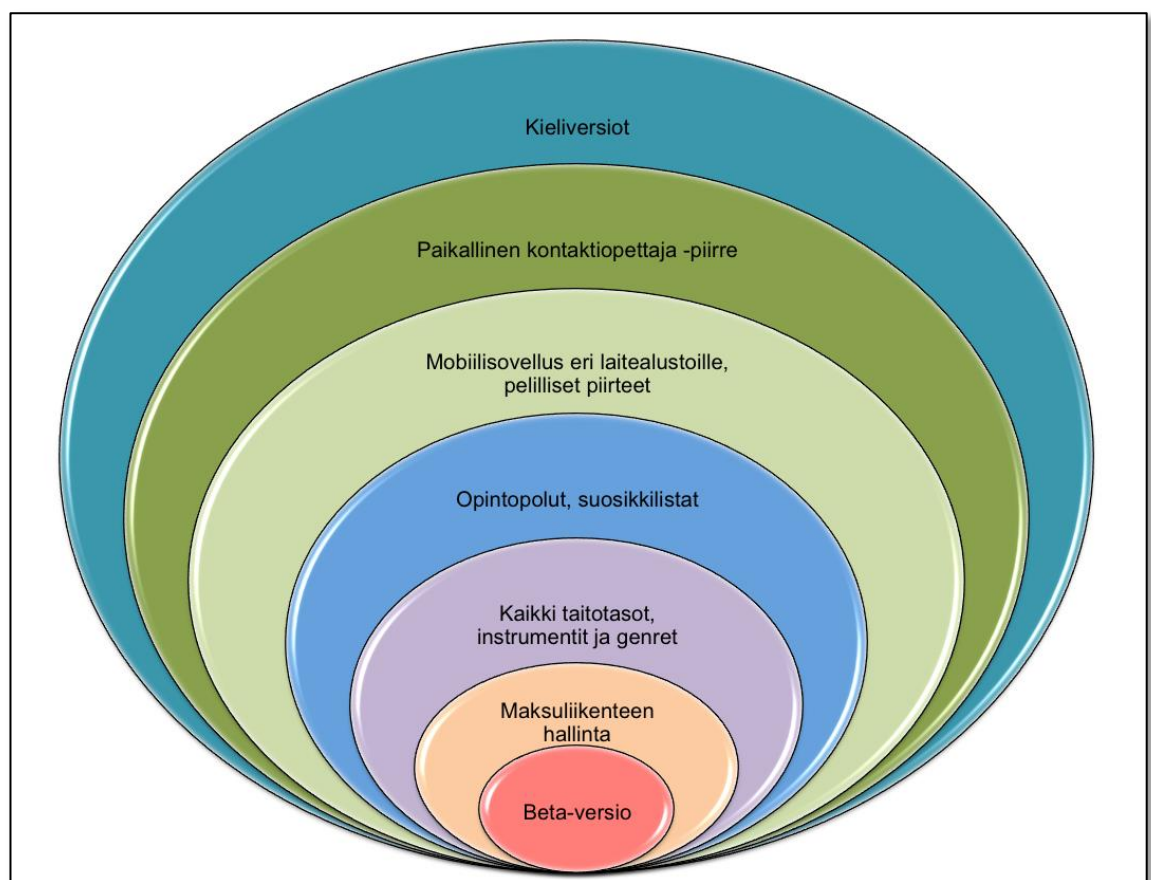
Palvelun kohderyhminä olivat kaikenikäiset soiton harrastajat, ammattimuusikot sekä soitonopettajat. Musiikin genret olivat taidemusiikki, kansanmusiikki ja jazz omine alalajeineen. Soittimina olivat aiemminkin mainitut lyömäsoittimet, kielisoittimet, kosketinsoittimet, puhaltimet ja laulu. Opetus päätettiin toteuttaa suomen kielen lisäksi myös englanniksi ja ruotsiksi.

Palvelua varten päätettiin luoda oma opetussuunnitelma, joka pohjautuisi osin musiikkiopistojen käyttämiin opetussuunnitelmiin ja osin aikuisopiskelijoille sovellettuihin metodeihin sekä käytännön kokemuksiin. Palvelussa tuli olla vapaasti valittavia sekä ennalta suunniteltuihin opintopolkuihin perustuvia video-oppitunteja, joista esim. palvelua käyttävä musiikkioppilaitoksen opettaja voisi laatia oppilaalle räätälöidyn materiaalipaketin. Näin palvelun eri ominaisuuksia ja sisältöjä oli mahdollisuus käyttää tavanomaisen kontaktiopetuksen tukena. Oppituntien taitotasot suunniteltiin ulottuviksi alkeista ammattilaistason mestarikursseihin.

Soitonopetusvideoiden lisäksi palvelun materiaalin kaavailtiin sisältävän ergonomian, historian ja teorian opetusta. Suunnitteilla oli myös pelillistää opetusta. Palvelu voisi tarjota myös sovittuina aikoina kontaktiopetusta maantieteellisesti toisiaan lähellä oleville palveluun rekisteröityneille käyttäjille paikallisten opettajien toimesta.

Verkkopalvelu suunniteltiin pääosin maksulliseksi, mutta joitain ilmaisia oppitunteja tuli olla mukana. Käytön tuli onnistua yleisimmillä internet-selaimilla ja laitealustoina olivat PC- ja Mac-tietokoneet, tablet-tietokoneet sekä älypuhelimet. Selainpohjaisuus oli merkittävä asia, jolla haluttiin välttää tuotteen asentamisesta aiheutuvia tyypillisiä ongelmia. Eri mobiilialustoja (iOS, Android, Windows Phone) varten päätettiin varautua tulevaisuudessa luomalla niille omat sovelluksensa.

Kuvassa 11 näkyvät kaupalliseen versioon suunnitellut toiminnallisuudet. Yksinkertaisuuden vuoksi ytimen muodostaa kuvassa palvelun beta-versio, jonka toiminnallisuudet on avattu luvussa 5.5.



Kuva 11: Kaupallisen version piirteet, jotka rakentuvat beta-version piirteiden ympärille. Pienin kehä kuvaa suurinta prioriteettia eli tärkeintä piirrettä.

5.4 Asiakkaan odotukset ja tavoitellut ominaisuudet

Asiakkaan odotukset palvelusta voidaan jakaa kolmeen ryhmään: hämärät (eli sumeat), julkilausutut (eli eksplisiittiset) ja hiljaiset (eli implisiittiset) odotukset. Hämärät odo-

tukset liittyvät ongelmaan, jonka asiakas olettaa palveluntarjoajan ratkaisevan, mutta ei tiedä mitä pitäisi tehdä. Julkilausutut ovat asiakkaan mielessä jo ennen palveluprosessia. Hiljaiset kuvaavat niitä palvelun piirteitä, joita asiakas pitää selviöinä. (Grönroos 2010, 132.)

Pyrin kattamaan mahdollisimman paljon asioita kustakin odotuksen tyypistä Orfeuksen suunnittelussa. Julkilausutut ja hiljaiset odotukset perustuivat määrittelyvaiheessa käytyihin keskusteluihin eri musiikin ammattilaisten kanssa, alustavan tarvekartoituksen tuloksiin sekä minun ja Hanni Autereen opetuskokemuksiin. Hämärät odotukset olivat niitä piirteitä, joita pyrittiin ennakoimaan. Odotukset summattiin ja tehtiin kohderyhmittäin lyhyiksi tarinoiksi, jotka toimivat palvelun kehityksen lähtöoletuksina (Tuulaniemi 2011, 154-155). Alla on esimerkkejä tarinoista. Kaikki piirteet eivät ole mukana palvelun beta-versiossa.

Harrastaja: Harrastaja voi aloittaa soitonopiskelun aivan alusta lähtien tai jatkaa vanhaa harrastusta. Hän voi valita vapaasti haluamiaan oppitunteja tai tietyn osaamistason, johon tähdätä opintopolkujen avulla. Palvelu tarjoaa kronologisesti eteneviä väyliä eri tarpeisiin. Opetus lähtee aivan alkeista, etenee kohti edistyneen harrastajan tasoa ja päättyy ammattilaistason. Harrastaja haluaa kokea olevansa palvelussa yhteisön jäsen ja saada palautetta edistymisestään.

Ammattimuusikko: Ammattimuusikolle palvelusta saa täydennyskoulutusta ja mahdollisuuden ammattiosaamisen laajentamiseen. Esimerkiksi taidemusiikin koulutuksen saanut RSO:n viulisti voi tutustua jazzin tai kansanmusiikin tyylipiirteisiin. Ammatilainen ei välttämättä käytä tavanomaisia opintopolkuja, vaan etsii kiinnostavia oppitunteja hakutoiminnoilla, ja voi rakentaa omat opintopolkunsa.

Soitonopettaja: Musiikkiopiston soitonopettaja saa käyttöönsä uusia työkaluja, joita olisi muulla tavoin hankala saada. Esimerkiksi jousiorkesterin kapellimestarina toimiminen ei kuulu soitonopettajan peruskoulutukseen, mutta opettajien on kuitenkin toimittava tässä tehtävässä aika ajoin. Palvelun tarjoama Kapukoulu (eli kapellimestarikoulu) antaa tähän riittävän käytännön taidon. Kapukoulu edustaa yhtä palvelun tuotteistetuista piirteistä. Soitonopettaja voi myös hyödyntää materiaalipankkia keräämällä oppilailleen joukon oppitunteja kotiharjoittelun avuksi. Tärkeänä aspektina on myös opettajakollegoiden työn näkyväksi tekeminen toisille opettajille videoiden kautta.

Kuvaan seuraavassa erilaisten odotusten pohjalta ratkaisuja niihin haasteisiin, joita edellä kuvatuista asiakasprofiileista nousi. Ratkaisut toimivat tavoiteltuina ominaisuuksina ja perustuvat opetuskokemukseeni sekä määrittely- ja tutkimusvaiheista kertyneeseen tietoon. Monet ratkaisuista kuuluvat kaupalliseen versioon. Niiden tunnistaminen oli kuitenkin tärkeää pilotoinnin kannalta, jotta rajanveto kaupallisen ja beta-version välillä olisi selvä.

Opintopolut: Mistä harjoittelu tulisi aloittaa ja mihin kannattaisi seuraavaksi edetä? Valmiiden opintopolkujen suunniteltiin luovan suoran tien kohti haluttua taitotasoa. Opintopolkuja voisi räätälöidä ja tallentaa suosikkilistoiksi, joihin olisi helppo palata myöhemmin.

Yhteisöllisyys: Soitonopiskelu verkkopalvelun avulla voi tuntua yksinäiseltä. Orfeuksessa haluttiin mahdollistaa sosiaalisen verkoston rakentaminen. Palveluun kirjautuneet käyttäjät voisivat nähdä kartalla oman sijaintinsa sekä asuinpaikkansa lähellä asuvat eri- tai samantasoiset soittajat, ja verkostoitua kiinnostavien kanssa. Lisäksi palveluun suunniteltiin sosiaalisia oppilasverkostoja kokoavia paikallisia kontaktiopettajia eri puolille Suomea. Nämä opettajat voisivat tarjota täsmäopetusta verkostonsa oppilailta saatujen toiveiden mukaan. Kontaktiopettajan käyttö auttaisi myös välttämään tyypillisiä virheitä, joihin erityisesti harrastajat usein törmäävät. Keskustelufoorumin suunniteltiin myös kuuluvan mukaan.

Yksilöllistäminen: Käyttäjä voisi kerätä video- ja oheismateriaalista sekä palvelun muista käyttäjistä suosikkilistoja, jotka säilyisivät rekisteröitymistietojen mukana. Näin käyttäjä voisi itse rakentaa yksilöllisen oppimispolun halutuista video-oppitunneista ja nähdä oman oppimishistoriansa sekä hahmottaa helposti sosiaalisen verkostonsa.

Palaute: Oppimisessa on tärkeää saada palautetta harjoittelun edistymisestä ja vastauksia pulmiin. Palvelussa olisi mahdollista saada videoilla esiintyvien opettajien kommentteja sähköpostitse, keskustelufoorumin kautta tai sovittuina aikoina esim. Skype-yhteydellä (video- ja ääniyhteys). Kontaktiopettajamalli mahdollistaisi palautteen saannin kasvokkain.

Tiedonhaku: Palvelun laajetessa video- ja oheismateriaalia ajateltiin kertyvän sadoittain, jolloin tietyn aihepiirin, yksittäisen videon tai nuotin löytäminen selaamalla vaikeutuisi tai hidastuisi. Halusin Orfeukseen tehokkaan hakulogiikan, jolloin halutun videon ja

oheismateriaalin löytäminen kävisi nopeasti. Tämä tarkoitti teknisesti tarkkaan mietittyä tietokantaratkaisua sekä materiaalin varustamista tehokkailla hakusanoilla.

Videon visuaaliset apukeinot: Suunnittelin Orfeuksen videomateriaalin kuvattavaksi monikameratekniikalla, jolloin palvelun käyttäjä voisi nähdä soittajan ja soittimen eri kuvakulmista. Näistä tärkeä on soittajan näkemä näkökulma, jolloin palvelun käyttäjä voisi helposti samaistua videoon. Kuvakulmat tuli harkita tarkasti jokaiseen videoon niin, että se palvelisi oppimista parhaalla mahdollisella tavalla. Suunnittelin videoissa näkyvän samanaikaisesti myös nuottikuvan sekä kieli- ja jousisoittimissa tarvittavat sormituskaaviot.

Muut apukeinot liittyivät grafiikan esittämiseen videossa. Esimerkiksi teksteillä ja numeroilla oli mahdollista korostaa opettajan puheesta huomionarvoisia asioita. Nuotti olisi mahdollista esittää yhdellä rivillä videon alalaidassa tai koko ruudussa esimerkiksi kolmella rivillä. Sormituskaaviot voisivat näyttää mikä vasemman käden sormista painaa mistäkin kohtaa kieltä halutun sävelen aikaansaamiseksi. Nuottikuvan ja sormituskaavion tulisi olla riittävän suuria näkyäkseen myös älypuhelimien näytöiltä. Niiden tulisi näkyä tietokoneen ja tablet-koneen näytöiltä selkeästi niin, että käyttäjä voisi päästä halutessaan yli metrin päähän koneesta, mikä helpottaa soittamista.

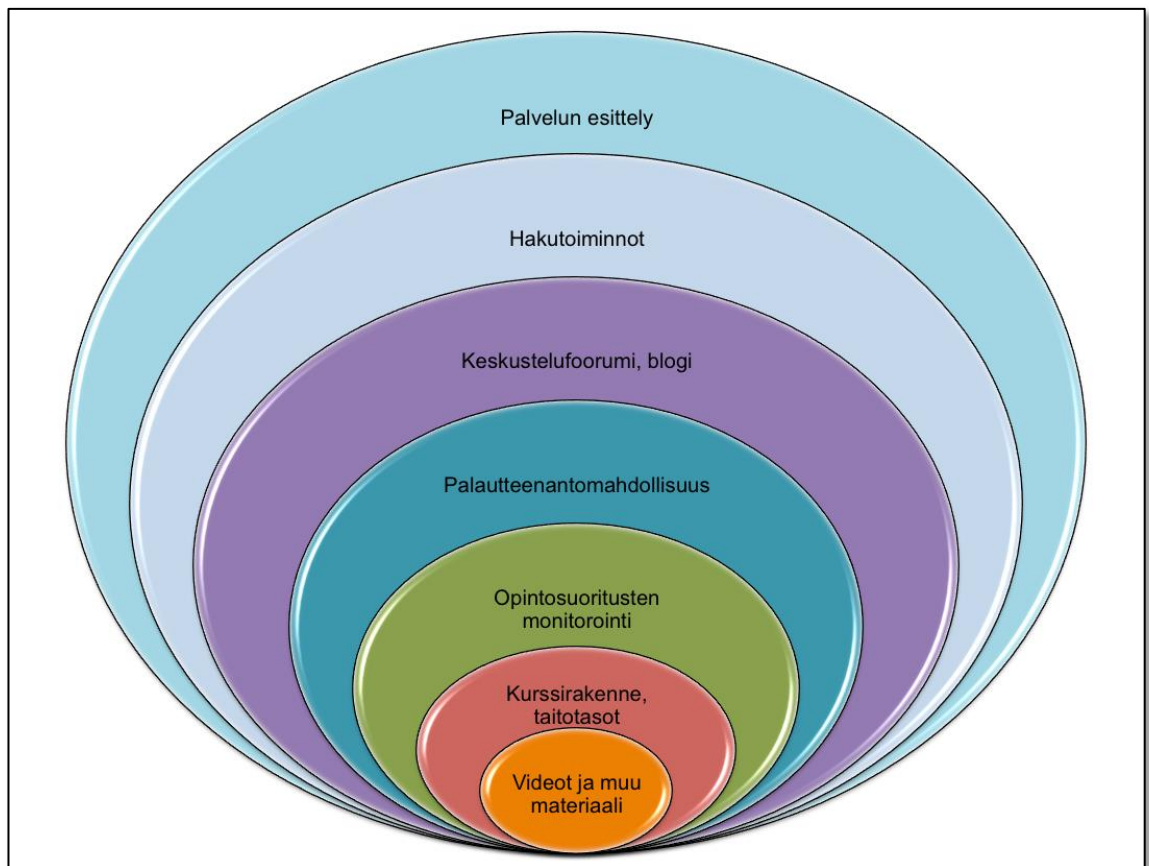
5.5 Beta-version piirteet

Beta-version suunnittelu pohjautui kaupallisen version piirteisiin, joita lähdin karsimaan. Taustalla kulki kaiken aikaa pedagoginen suunnittelu, jota hiottiin pilotin edellyttämällä tavalla aikuisopetukseen sopivaksi. Suunniteltiin beta-version alun perin melko laajaksi, mutta useiden rahoitushakemusten negatiiviset vastaukset pakottivat ottamaan varasuunnitelman käyttöön - onneksi se oli tehty! Niinpä beta-versio päätettiin rakentaa omalla rahoituksella, mikä tarkoitti tavoitteiden karsintaa ja tehtävien kasaantumista erityisesti minulle. Varasuunnitelman ytimessä oli aiemmin mainittu Minimum Viable Product -menetelmän käyttö, jossa tuotteesta toteutetaan vain olennaisin osuus. Menetelmä oli verkkosivuista vastanneelle Ari-Pekka Koposelle tuttu ja yhteinen sävel löytyi nopeasti. Hänen panoksensa verkkosivujen tekniseen perusratkaisuun ja sujuvaan toimintaan oli suuri.

Karsittu beta-versio suunnattiin viulunsoiton aikuisharrastajille. Opetuskielenä oli suomi ja taitotasoina aloittelija ja edistynyt. Oppituntien sisällöiksi suunniteltiin mm. perustek-

niikkaharjoituksia, soittoasentoja sekä tuttuja kappaleita ja lyhyitä harjoituskappaleita. Musiikkityyleiksi valittiin taide-, jazz-, pop- ja kansanmusiikkia sekä viihdemusiikkia. Päätin jättää opintopolkuajatuksen pois, sillä ajattelin sen toteutuksen laajentavan beta-versiota liiaksi ja vievän turhan paljon aikaa.

Beta-version toteutukseen mukaan suunnitellut tärkeimmät toiminnallisuudet olivat opetusvideoiden katselumahdollisuus, opettavien asioiden jako kursseihin ja oppitunteihin, suoritettujen ja suorittamattomien oppituntien näyttö, palautteenantomahdollisuus, oppituntien kommentointi- ja arviointimahdollisuus, keskustelufoorumi, blogi, hakutoiminnot sekä palvelun ja sen tekijöiden esittely. Priorisoin toiminnallisuudet, jotta tarvittaessa vähemmän tärkeitä asioita voisi pudottaa pois (kuva12).



Kuva 12: Beta-version ydintoiminnallisuudet. Pienin kehä kuvaa suurinta prioriteettia eli tärkeintä toiminnallisuutta.

Näiden lisäksi suunnittelin sivuston perusrakenteen valikoineen, käyttäjien pääsyhallinnan toiminta (eli käyttäjien kirjautumistapa sivustolle sekä käyttöoikeuksien määrittäminen). Mukaan kuului verkkosivujen responsiivisuus (eli layoutin automaattinen mukautumi-

nen käytettävän päätelaitteen näyttötarkkuuden) mukaan. Tällä huomioitiin mm. älypuhelimien käyttö.

Verkkopalvelua oli oltava mahdollisuus käyttää kaikilla eri laitealustoilla, joskin älypuhelimella käyttö ei ole optimaalista ilman tietylle puhelimelle kehitettyä sovellusta. Opetussuunnitelmasta päätettiin toteuttaa vain aikuisopetukseen suunnattu osio. Beta-version oli määrä toimia palvelun mainoksena pilotoinnin jälkeen. Verkkosivuilla tuli olla riittävästi taustatietoa palvelun tavoitteista ja tulevista piirteistä. Toimintaperiaatteiden oli oltava sivustolla niin selkeät, että tavallinen käyttäjä tulee toimeen ilman ohjeita. Beta-version testaajille halusin kylläkin kirjoittaa käyttöohjeen, jonka tuli sisältää verkkosivuston tärkeimpien toimintojen suoritustavat. Ohje suunnittelin lähetettäväni yhdessä testauskutsun kanssa.

Tein tähän asti kertyneiden ideoiden perusteella Power Pointilla muutamia yksinkertaisia verkkosivujen prototyyppejä, joilla toimintalogiikkaa ja sisältöä voitiin tarkastella visuaalisesti. Visualisointi on yleinen tapa palvelumuotoilun kehitysprosessissa, sillä se luo yhteistä ymmärrystä suunnitteluryhmälle ja nopeuttaa ideoiden jatkokehittelyä (Tuulaniemi 2011, 114-115). Prototyypit ovat tärkeitä siksi, että niillä pystytään kuvaamaan asiakkaan näkökulmaa. Verrattuna pilotointiin, prototyyppi keskittyy asiakkaan tarpeeseen, kun taas pilotti on enemmän verkkosivun (tai järjestelmän) toiminnallista testausta (Vaahtojärvi 2011, 137). Prototyyppejä näytettiin tutkimusvaiheessa haastatelluille soitonopettajille ja muokattiin suunnittelun aikana useaan otteeseen ymmärryksen kasvaessa.

Beta-version videotuotannon visuaalinen suunnittelu oli varsin suuri kokonaisuus, jota avaan tarkemmin tuotantoa käsittelevässä luvussa. Tuottajanäkökulmasta se oli tärkeä osa palvelua, sillä visuaalisuus viestii palvelun luonteesta. Videoita päätettiin kuvata 20 kpl. Teknisesti ottaen niiden tuli olla nykyvaatimusten mukaisia, joten päätin toteuttaa kuvaukset kahdella Full HD -tasoisella videokameralla omassa studiossani, jossa on ääni- ja videotuotantoon sopivat tilat. Kuvaustilanteeseen suunnittelin selkeän 3-pistevalaisun. Kuvauspaikan taustan valitsin melko neutraaliksi, jottei se veisi katsojan huomiota. Videokuvaan myöhemmin lisättäviä visuaalisia apukeinoja ajatellen asemoin opettajan kuvan pystylinjasta katsoen hieman vasemmalle.

Tein lukuisia koekuvauksia, joihin kuului mm. esiintyjän vaatteiden sekä kuvauspaikan taustojen materiaalien ja värien kokeilu, kuvakulmien haku sekä esiintymisen, puheta-

van ja opetettavan asian tiivistäminen mahdollisimman nasevaksi. Kuvauksen jälkeen editoin videot ja valmistelin ne internetiin siirtoa varten. Testasin koko videotuotannon työnkulun ja selvitin, kuinka paljon aikaa yhden videon tuotantoon menee keskimäärin aikaa.

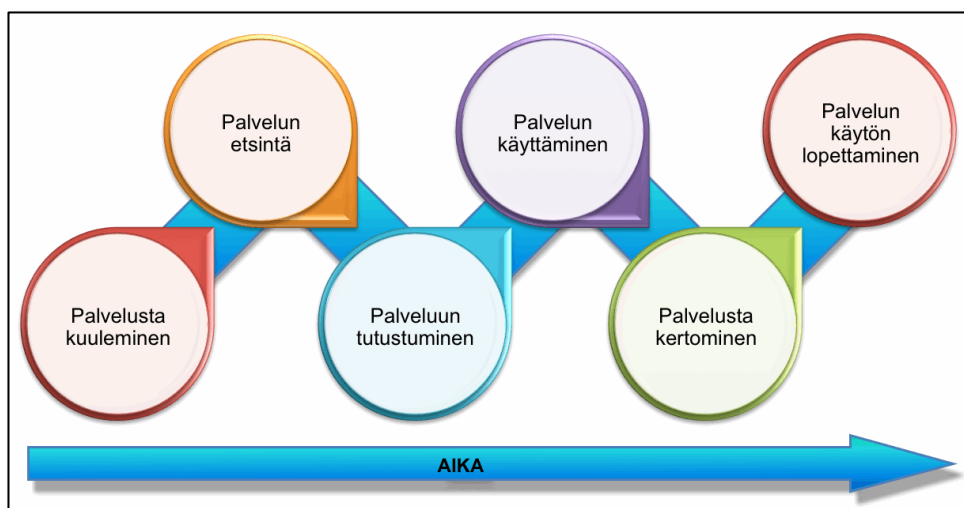
Hahmottelin sopivaa teknistä ratkaisua yhdessä verkkosivujen toteuttajan kanssa. Monien vaiheiden jälkeen päädyimme käyttämään Word Press -julkaisujärjestelmää. Verkkopalvelun nimen valinta oli yllättävän pitkä prosessi, mutta tuottajana koin sen tärkeäksi siihen liittyvien mielikuvien vuoksi. Nimen haluttiin viittaavan musiikkiin, joten kreikkalaisesta mytologiasta peräisin oleva Orfeus monine viittauksineen oopperaan, kuvataiteeseen ja kirjallisuuteen vei voiton. Lopullinen nimi lyötiin lukkoon aivan tuotannon aloittamisen kynnyksellä. Halusin verkkopalvelun nimeen com-päätteen mahdollista kansainvälistä käyttöä ajatellen. Koska kutakuinkin kaikki lyhyet com-päätteiset nimet oli jo aikaa sitten varattu, lopulliseksi verkkonimeksi tuli orfeusonline.com.

Beta-version testaus ajoitettiin syyskuulle 2014. Helsingin työväenopiston 30 aikuisopiskelijan lisäksi testaajajoukkoon saatiin kaksi viulunsoiton opettajaa, yksi muusikko ja kaksi IT-alan ammattilaista. Tavoitteena oli saada mahdollisimman erilaisia mielipiteitä. Ajattelimme eri alojen ihmisten kiinnostavan huomioita asioihin, joita emme itse tulisi ajatelleeksi. Testauksen suunnittelun tukena olivat kokemukseni IT-järjestelmien testauspäällikkönä toimimisesta.

5.6 Palvelun kokeminen asiakkaan näkökulmasta

Palvelun kuluttaminen voidaan nähdä aika-akselille sijoittuvana kokemuksen kuluttamisena. Palvelupolulla voidaan kuvata asiakkaan kulku ja kokemukset palvelussa. Se jakaantuu kontaktipisteitä sisältäviin palvelutuokioihin. Näissä pisteissä asiakas on kontaktissa palvelun kanssa kaikilla aisteillaan. (Tuulaniemi 2011, 78-79.) Kuvassa 13 on kuvattu Orfeuksen palvelupolku ja tyypillisten tapahtumien kulku siten, kun niiden ajateltiin tapahtuvan asiakkaan kokemina.

Palvelutuokioiden tarkka sisältö oli hieman erilainen kaupallisessa versiossa ja beta-versiossa, vaikka päävaiheet olivatkin samat. Jälkimmäisessä palvelusta kuulemisen ja sen etsinnän oletettiin jäävän pois, sillä palvelun olemassaolosta ei tiedotettu kuin beta-version testaajille. Seuraavassa palvelutuokiot on avattu tarkemmin.



Kuva 13: Orfeuksen palvelupolku asiakkaan näkökulmasta.

Palvelusta kuuleminen: Ajattelin potentiaalisen asiakkaan saavan tietää palvelun olemassaolosta mm. internet- tai tapahtumamainoksen, tuttavan suosituksen tai esittelytilaisuuden kautta. Kaupallista versiota suunniteltiin mainostettavaksi mm. musiikkitaapahtumissa, musiikkialan julkaisuissa, sosiaalisen median palveluissa. Oppilaitoksille suunnatussa markkinoinnissa ajateltiin tehdä esittelytilaisuuksia, joissa palvelun sopivuudesta opettajan työkaluksi kerrotaisiin.

Palvelun etsintä: Oletin palvelun kaupallista versiota etsittävän Google-haulla ja mahdollisesti muillakin internet-hakupalveluilla. Halusin beta-version toimivan kaupallisen palvelun mainoksena, joten suunnittelin sen jättämistä toimintaan pilotoinnin jälkeen, jotta sitä voitiin etsiä.

Palveluun tutustuminen: Halusin palvelua voitavan käyttää myös ilman käyttäjätunnusta ja salasanaa niin, että siihen pääsee tutustumaan. Verkkopalvelun etusivu oli tärkeässä roolissa, sillä se oli asiakkaan ensimmäinen visuaalinen havainto palvelusta. Suunnittelin etusivulle jotain iskulausetta, jonka tehtävänä oli kiteyttää palvelun ydinajatus. Asiakkaan tultua etusivulle halusin hänen näkevän aiheeseen liittyvän ja positiivisia mielikuvia synnyttävän valokuvan. Halusin asiakkaan painavan jompaakumpaa sivulla näkyvästä linkistä: ensimmäisestä pystyi lukemaan palvelun esittelyn, toisesta pääsi selaamaan kurssien sisältöä eli video-oppitunteja. Videosisältö sovittiin näytettäväksi pilottivaiheessa vain beta-version testaajille. "Ota yhteyttä" -linkin halusin näkyvän selkeästi, jotta asiakas pystyi halutessaan vaivattomasti lähettämään kysymyksiä tai kommentteja palvelun tekijöille. Kaikki yhteydenotot toivoin ohjattaviksi sähköpostiini.

Palvelun käyttäminen: Kaupalliseen versioon suunnittelin menettelytavan, jolla asiakas näkee yhdestä paikasta katseluajan hinnoittelun ja pääsee tekemään tilauksen. Saatuaan käyttäjätunnuksen ja salasanan asiakas pääsee kirjautumaan palveluun. Tämä piirre koski kaupallista ja beta-versiota. Palvelutodisteeksi suunnittelin asiakkaan saavan tervetulosähköpostin, jossa tuli olla mukana käyttöohje, käyttäjätunnus ja salasana sekä kaupallisen version yhteydessä katseluajan mukaiset laskut. Palvelumuotoilun periaatteiden mukaan palvelutodisteisiin kuuluu myös palvelumaisema eli ympäristö, jossa palvelu tarjotaan sekä tavarat ja niihin verrattavat asiat, kuten laskut, esitteet ym. (Tuulaniemi 2011, 92).

Ajattelin asiakkaan tämän jälkeen siirtyvän kurssisisällön tutkimiseen ja näkevän, millaisista oppitunneista kurssi koostuu. Tämän jälkeen oletin asiakkaan valitsevan jonkin oppitunnin. Yhden oppitunnin suunniteltiin sisältävän yhden videon ja mahdollisesti oheismateriaalia, kuten nuottikuvan. Kun oppitunti oli katsottu, asiakkaan tuli pystyä halutessaan merkitsemään se suoritetuksi. Tämän jälkeen oli mahdollisuus siirtyä muihin oppitunteihin esimerkiksi painikkeilla ”seuraava” ja ”edellinen”. Oppitunnista tuli myös pystyä antamaan palautetta.

Asiakkaan tuli päästä verkkopalvelun keskustelufoorumiin lukemaan ja kommentoimaan, jonka suunnittelin beta-versiossa toimivan interaktiivisena kanavana asiakkaiden ja palvelun tekijöiden välillä. Foorumin kautta haluttiin välittää mm. ajankohtaisia tietoja palvelun testaajille. Asiakkaan tuli myös esteettä päästä antamaan suoraa palautetta verkkopalvelun tekijöille mistä tahansa tilanteesta.

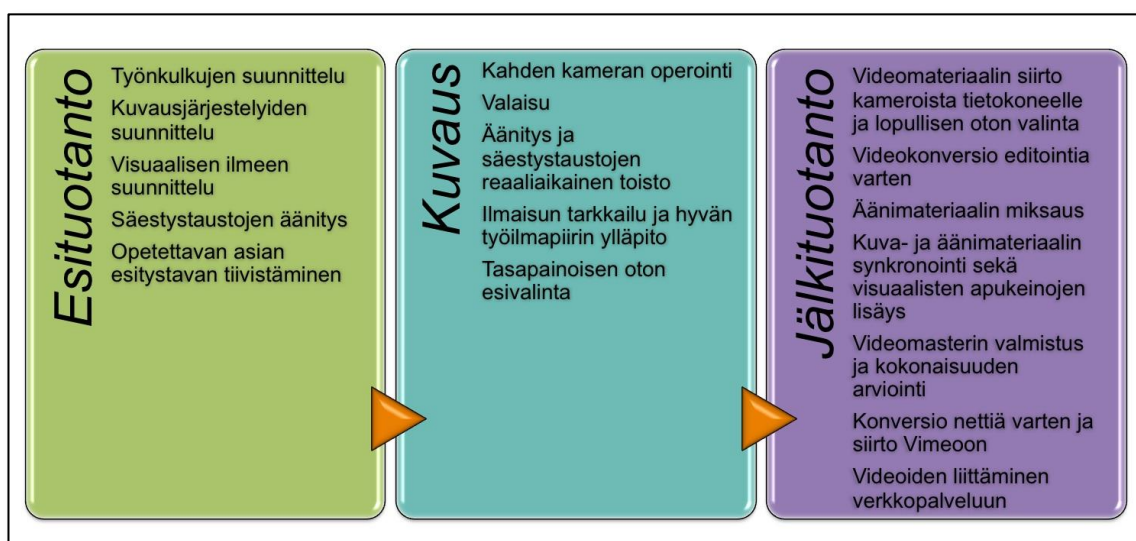
Palvelusta kertominen: Kaupallista versiota käyttävän asiakkaan oletin kertovan kokemuksistaan tuttavilleen esimerkiksi sosiaalisessa mediassa. Oppitunnista annettu palaute ja keskustelufoorumin käyttö olivat palvelun sisäisiä väyliä kirjoittaa kommentteja tai kysymyksiä. Näiden suunnittelin näkyvän vain rekisteröityneille asiakkaille.

Palvelun käytön lopettaminen: Ajattelin asiakkaan lopettavan palvelun käytön yksinkertaisesti joko sulkemalla internet-selain tai kirjautumalla halutessaan ensin ulos verkkopalvelusta, ja sitten sulkemalla selain. Tilanteet suoritetuksi merkityistä oppitunneista tms. halusin jäävän voimaan, kunnes asiakas kirjautuisi uudelleen palveluun. Toivoin asiakkaan kommentoivan (toivottavasti positiivista) kokemustaan myös tässä tilanteessa mm. sosiaalisessa mediassa ja suorissa palautteissaan palvelun tekijöille.

6 TUOTANTO

Tuotanto tarkoittaa tässä kehittämistyössä pilottivaihetta, johon kuului beta-version toteutus. Se sisälsi myös videotuotannon, testikäytön sekä kehitysehdotusten ja kommenttien keräämisen. Palvelumuotoiluprosessin mukaan tuotantovaiheen tavoitteena on viedä palvelukonsepti markkinoille asiakkaiden arvioitavaksi ja hioa sitä pilotoinnin avulla asiakkaiden palautteen mukaan (Tuulaniemi 2011, 130-131).

Pilottivaihe käynnistyi videoiden kuvauksella. Työn pohjana oli suunnitteluvaiheessa tehty videotuotannon työnkulku, joka on kokonaisuudessaan esitetty kuvassa 14. Listasin kaikki tuottajan ominaisuudessa tekemäni tehtävät. Vaikka suurin osa työstä on luonteeltaan teknistä, huomionarvoista on tuottajalle tavallisesti miellettyjen asioiden limittyminen muiden tehtävien lomaan. Näitä olivat mm. tiiviiseen esitystapaan, hyvään ilmaisuun ja työilmapiiriin sekä tasapainoiseen kokonaisuuteen pyrkiminen. Erityisesti ilmaisun napakkuus oli tärkeässä roolissa, sillä sitä suunnitteluvaiheessa pyrittiin tuoteistamaan. Tuottajaroolin lähtökohtana oli siis kokonaisvaltaisuus.



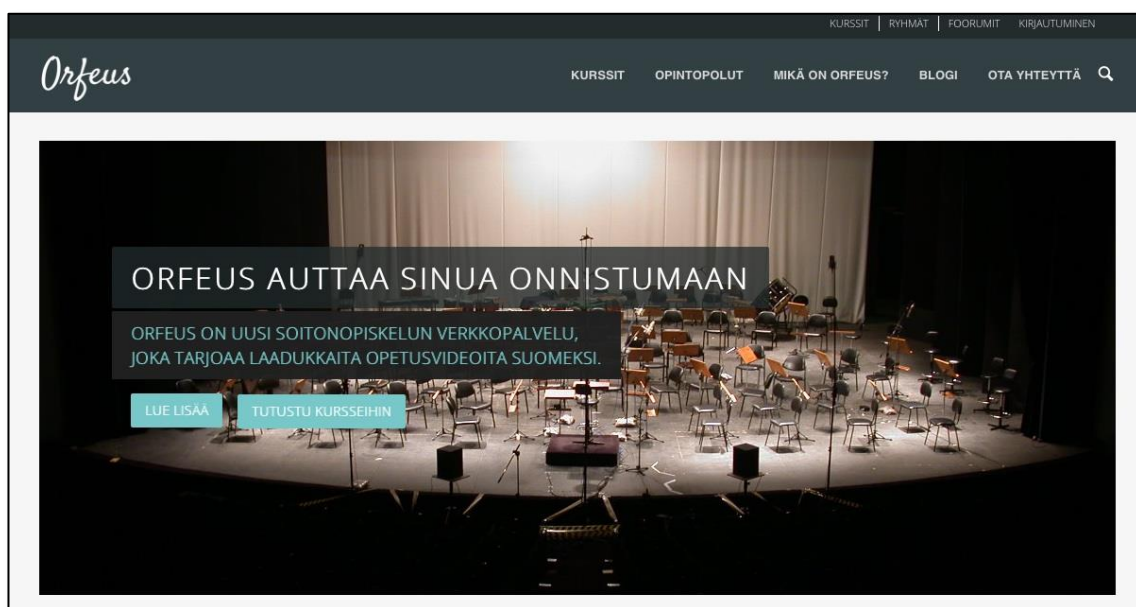
Kuva 14: Videotuotannon työnkulkuun liittyvät tärkeimmät tuotannolliset tehtävät.

Saimme kuvattua tavoitteena olleet 20 opetusvideoita. Taitotasoa oli kaksi, aloittelija ja edistynyt. Videotuotanto oli varsin paljon aikaa vievä työvaihe, sillä siihen sisältyi vielä paljon kokeiluja. Haasteena oli tuotannon vaatima kriittinen suhtautuminen työn laatuun, sillä päättelin asiakkaan arvioivan koko verkkopalvelua pääosin videoiden perusteella. Videoihin tehtiin variaatioita, joita testaajien toivottiin huomaavan. Kohteina olivat

esimerkiksi videon pituus, opettavien asioiden yksityiskohtien määrä, aiheen käsittely yhdessä tai kahdessa videossa, lähikuvan käyttö, visuaalisten apukeinojen käyttö, säästynyt käyttö sekä opettajan vaatetuksen väri.

Tiedotin testaajille ensimmäisen kerran kesäkuussa 2014 sähköpostitse syyskuun aikana suoritettavasta pilotoinnista. Elokuun tiedotteessa kerroin testaajille, mitä asioita heidän haluttiin testaavan ja mihin heidän tuli kiinnittää huomiota. Korostin jatkuvan palautteenannon merkitystä. Toivoin palautetta visuaalisuudesta, toiminannallisuuksista, esiintymistavasta ja opetusmenetelmistä. Kerroin testaajille myös, että verkkosivuja voi käyttää tietokoneella, tablet-koneella ja älypuhelimella. Lähetin testaajille erillisenä sähköpostina käyttäjätunnuksen, salasanan ja käyttöohjeen.

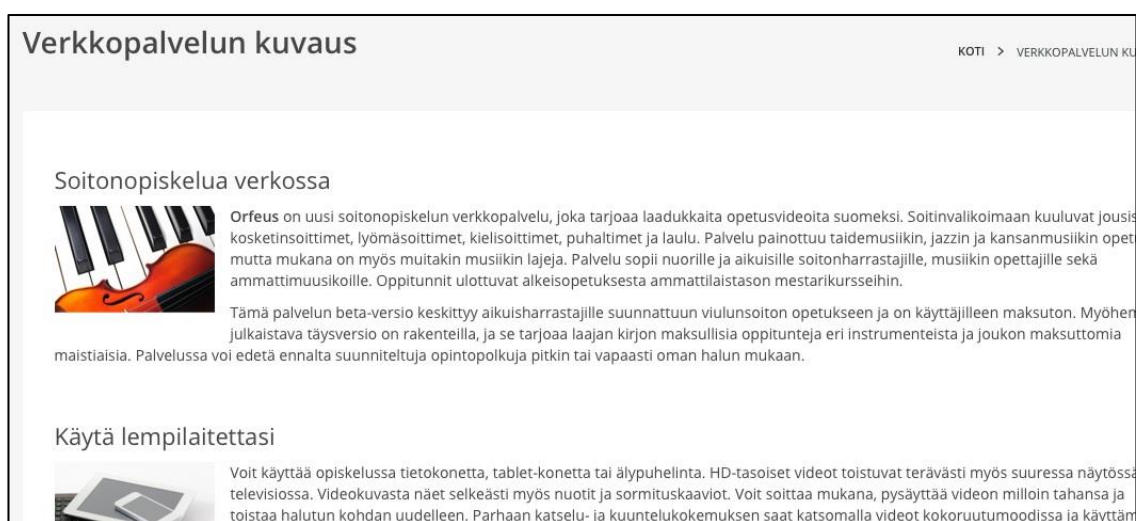
Kuvausten olleissa meneillään käynnistyi myös verkkosivujen valmistus, minkä hoiti Ari-Pekka Koponen. Verkkosivutoteutuksen pohjana oli yksi määrittelyvaiheessa laadituista briefeistä, joka tarkentui suunnitteluvaiheessa teknisillä toiveilla. Pidin Koposen kanssa yhden kasvokkain tapahtuneen palaverin ja useita sähköposti- ja puhelinneuvotteluja. Toiminnallisuuksia ja visuaalisuuksia kokeiltiin ja säädettiin. Koekäytin verkkosivuja ennen testausjakson alkua. Lopullinen palvelun etusivu näkyy kuvassa 15.



Kuva 15: Orfeus-verkkopalvelun etusivu (beta-versio).

Määrittelyvaiheessa kiteytetty palvelumuotoilun pilotoinnin (ja samalla koko palvelun toiminnan) tavoite asiakkaan onnistumisesta näkyy etusivun iskulauseena. Etusivun

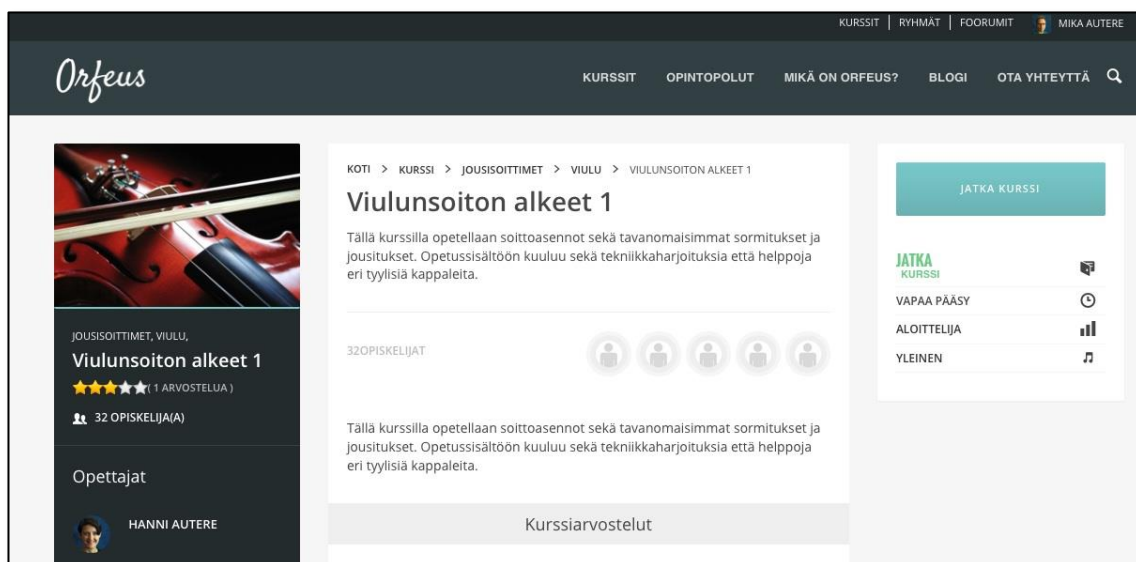
suuri valokuva pyrkii herättämään positiivisia mielikuvia: tuolit odottavat soittajiaan ja esitys voi alkaa. Ideoista kuuluu kunnia Ari-Pekka Koposelle. Toiseksi iskulauseeksi halusin verkkopalvelun napakan kuvauksen, jossa esiintyivät Google-hakuja ajatellen tärkeät avainsanat ”soitonopiskelu”, ”verkkopalvelu”, ”laadukkaita”, ”opetusvideoita” ja ”suomeksi”. Valikkorakenne on mahdollisimman yksinkertainen, ja sivulta on karsittu kaikki turha pois. Sivulla näkyvät myös ne kaksi tärkeää painiketta, joita toivoin käyttäjän painavan tutustuessaan palveluun: ”Lue lisää” ja ”Tutustu kursseihin”. Näistä jälkimmäisen avaama sivu on esitetty kuvassa 16.



Kuva 16: Lue lisää -painikkeen avaama ”Verkkopalvelun kuvaus” -sivu.

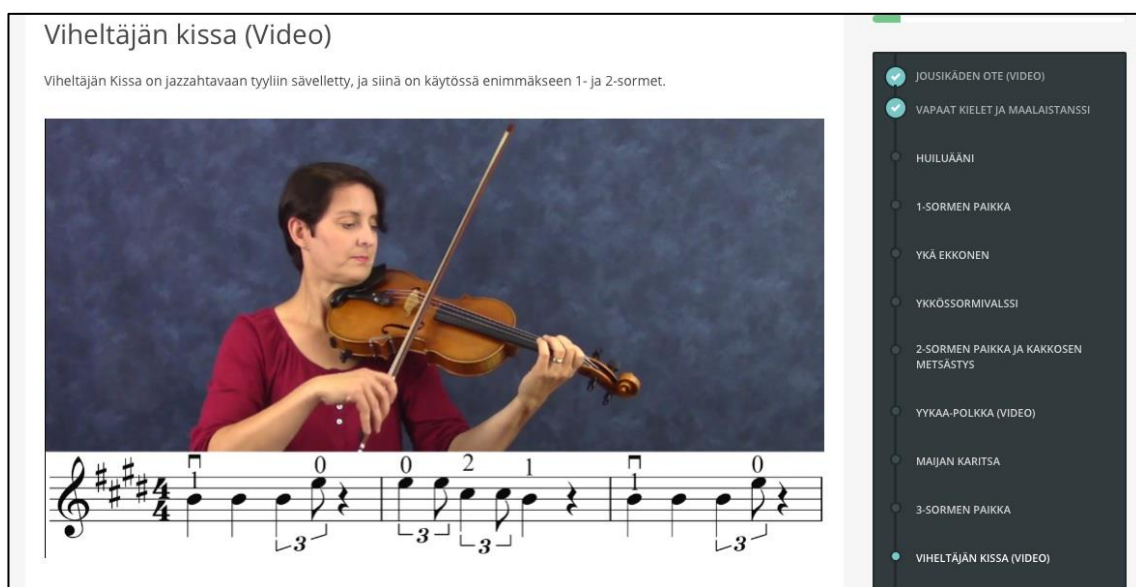
Testauksen oli tarkoitus käynnistyä 1.9.2014, mutta beta-versio valmistui testaajien käyttöön hivenen myöhässä eli 5.9.2014. Myöhästyminen johtui mm. videotuotannon teknisistä haasteista, mutta viive ei kuitenkaan ollut kovin suuri. Testaus päättyi syyskuun lopussa, jonka jälkeen testaajia pyydettiin vastaamaan loppukyselyyn (liite 3).

Laadun ja arvonmuodostuksen näkökulmasta yhtenä suunniteltuna tavoitteena oli palvelun helppokäyttöisyys. Tämä toteutettiin mm. niin, että kurssit ja oppitunnit oli helppo löytää. Kurssin valinnan jälkeen kurssi esiteltiin lyhyesti, minkä jälkeen käyttäjä pystyi aloittamaan uuden kurssin tai jatkamaan keskeneräistä kurssia (kuva 17).

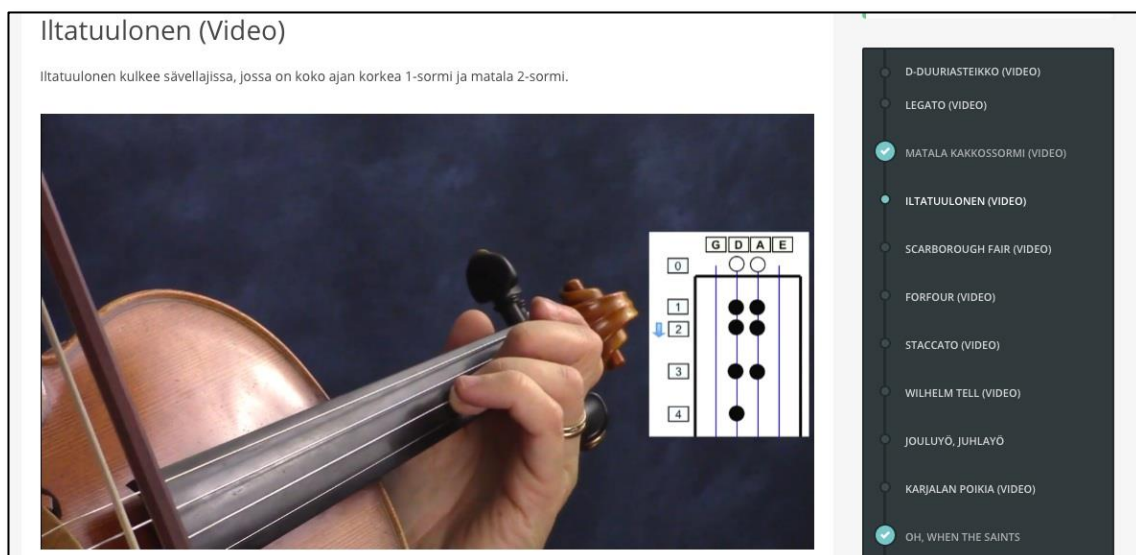


Kuva 17: Esimerkki ”Viulunsoiton alkeet” -kurssin esittelysivusta.

Tuotteistamisen näkökulmasta keskiössä olivat opettajan esiintyminen ja opetettavan asian tiivistäminen. Opetettava asia tuli esittää 10 minuutin aikana ja mieluiten siihen sai kulua vain viisi minuuttia. Videokuvan visuaalisina apukeinoina olivat soiton mukana vaihtuva nuottinäköymä ja sormituskaaviot. Opiskelun edistymisen näkyminen toteutettiin niin, että suoritettut ja suorittamattomat oppitunnit näkyivät listana videon oikealla puolella. Kuvissa 18 ja 19 näkyvät esimerkit toteutuksista.

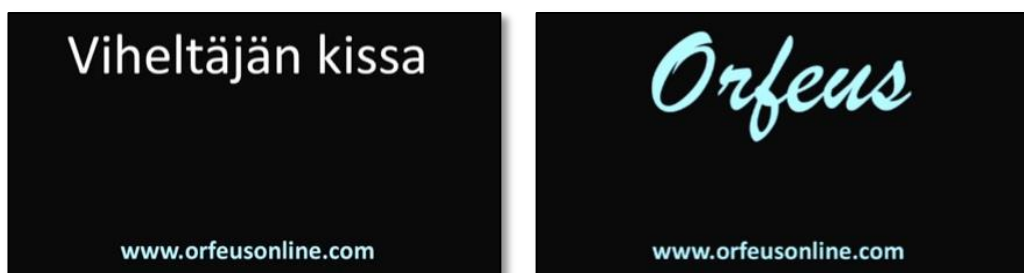


Kuva 18: Esimerkki videonäkymästä oppitunnissa ”Viheltäjän kissa”. Videon alalaidassa näkyy nuottikuva ja oikeassa reunassa opintojen edistymisen näyttö.



Kuva 19: Esimerkki lähikuvasta oppitunnissa "Iltatuulonen". Sormituskaavio osoittaa viulun kielillä paikat, jotka vastaavat nuottikuvan säveliä.


Viimeistellyn lopputuloksen aikaansaamiseksi jokainen video alkoi viiden sekunnin introilla, jossa näkyi opetettavan aiheen tai kappaleen nimi. Video päättyi aina Orfeus-logoon, sillä katsojalle haluttiin jäävän mieleen palvelun nimi ja verkko-osoite (kuva 20).



Kuva 20: Videon aloitus- ja päätöskuvat.

Testaajat antoivat palautetta koko testausjakson ajan palvelun palautelomakkeella, kurssiarvioinneilla ja sähköpostilla. Palaute jakaantui kehitysehdotuksiin ja yleisiin kommentteihin. Yhteiskehittämistä ajatellen keräsin palautteet keskustelufoorumille kaikkien nähtäväksi ja täydensin listaa palautteiden lisääntyessä. Kommentoin myös palautteita ja jaottelin ne kategorioihin, joista kerron enemmän tuloksia kuvaavassa luvussa. Esimerkki tästä näkyy kuvassa 21.

Laitoin foorumille myös mielipidekyselyitä aiheista, jotka nousivat palautteissa voimakkaasti esiin. Tällainen oli esimerkiksi nuottikuvan käyttö videoissa: tuliko nuotin näkyä vain videon alalaidassa, vai saiko se peittää koko ruudun ja samalla opettajan.



Mika Autere
Keymaster
(88,115,65,192)

Tässä aihepiireittäin jaoteltuna tähän mennessä tulleet kehitysideat. Mukana on myös meidän vastauksia.

Lähikuvan käyttö

- Lähikuvan käyttöä pitäisi lisätä. **VASTAUS:** Uusiin videoihin pyrimme lisäämään näitä.
- Lähikuva voisi näyttää opettajan vasemman käden sormia. **VASTAUS:** Muutamissa videoissa nähtiin lähikuvaa molemmista käsistä tullaan käyttämään jatkossa.
- Lähikuvan voisi esittää myös omassa pikkuikkunassa (eli kuva kuvassa -toiminto). **VASTAUS:** kokeillaan ehkä jossain videossa. Huono puoli on se, ettei se näy hyvin käytettäessä älypuhelin.

Nuotin käyttö

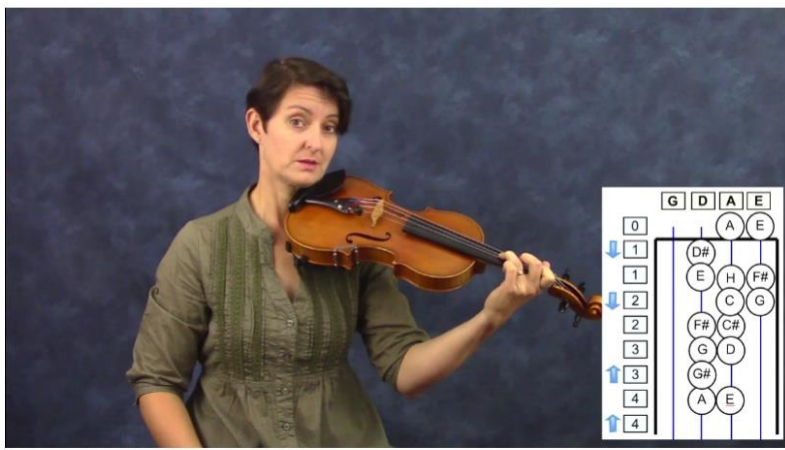
- Hanni antaa sormien asetteluvinkkejä Viheltäjän kissassa n. 2 min kohdalta eteenpäin. Tässä kohtaa tulisi nuottikohta esille ja esim. nuoli näyttämään mitä kohtaa hän tarkoittaa. **VASTAUS:** Selvitämme, olisiko helpoin toteuttaa.
- Nuotin näkyminen kokokuvassa ei ole järkevää, mieluummin pitäisi näkyä vain yksi rivi ja opettaa. **VASTAUS:** Pyrimme jatkossa toteuttamaan nuotin yhdellä rivillä.
- Nuotin tulostusmahdollisuus olisi hyvä piirre. **VASTAUS:** Tämä on tulossa.
- Etenkin alkeissa olisi hyvä näkyä nuottikuvassa soitettava sävel punaisella nuotinpäällä tai soitettuna punaisella viivalla. **VASTAUS:** Selvitämme miten tämä olisi helpoin toteuttaa.
- Olisi hienoa, että näytössä olisivat 1. viulun ja 2. viulun nuotit, niin näin voisi soittaa moniäänisesti. **VASTAUS:** Selvitämme miten tämä olisi helpoin toteuttaa.

Sormituksen käyttö

Kuva 21: Esimerkki keskustelufoorumin ”Kehitysehdotukset”-sivusta.

Palautteiden perusteella verkkopalveluun ja videoihin tehtiin testausaikana joitain muutoksia, joita testaajat pitivät tärkeinä. Tällaisia olivat esimerkiksi lähikuvan laajempi käyttö, nuottien nimien näkyminen sormituskaavioissa (kuva 22) sekä nuottikuvan näyttäminen pääsääntöisesti videokuvan alalaidassa. Verkkosivujen toteutus Word Pressillä tarjosi melko helpon mahdollisuuden muokata sivujen ulkoasua, jota tein aina tarpeen vaatiessa. Ari-Pekka Koponen teki vaativammat muutokset, joihin oma taitoni ei riittänyt.

Akselin ja Elinan häävalssi (Video)



AKSELIN JA ELINAN HÄÄVALSSI (VIDEO)

MOONLIGHT OVER NEBRASKA (VIDEO)

C-DUURI 2 OKTAAVIA

TURKEY IN THE STRAW

ARIA 2 (AUTERE)

KORKEA 3-SORMI

AAMULLA VARHAIN

YESTERDAY (VIDEO)

SWING GUITAR

ERIKS'S POLKA

PÄIVÄNSÄDE JA MENNINKÄINEN

Kuva 22: Esimerkki videonäkymästä oppitunnissa ”Akselin ja Elinan häävalssi”. Videokuvassa näkyy paranneltu sormituskaavio, joka kuvaa sormien painamia säveliä.

Palautetta kerättiin myös kahdessa tapaamisessa, jotka järjestettiin Helsingin työväenopistolla lähellä testausjakson loppua. Tapaamisten tavoitteena oli aktivoida testaaajia pohtimaan niitä piirteitä, joita Orfeuksen beta-versiossa ei vielä ollut, mutta jotka voisivat sisältyä kaupalliseen versioon. Nämä tapaamiset olivat hyviä ideointitilaisuuksia, ja suullinen keskustelu laajensi aiempia näkökulmia.

Palvelu tarjosi myös tilastollista palautetta. Tarkastelin testaaajien toimia palvelun tapahtumalokista, josta näkyi mm. kuinka paljon aktiivisia käyttäjiä testaukseen osallistui, mille kursseille kukin oli osallistunut, milloin tämä oli tapahtunut ja mitkä kurssit kukin käyttäjä oli suorittanut.

7 TULOKSET

Beta-version testaukseen osallistui aktiivisesti 35 henkilöä. Kehitysideoita ja muuta palautetta kertyi palvelun palautelomakkeen, kurssiarviointien ja tapahtumalokin kautta, sähköpostitse, suullisten ryhmäkeskustelujen sekä kyselyjen kautta. Saatuja tuloksia oli tarkoitus käyttää kaupallisen version kehityksen pohjana.

7.1 Palautteet summattuina

Keräsin saadut kirjalliset ja suulliset palautteet Excel-taulukkoon analysoitavaksi. Kävin kaikki läpi Hanni Autereen kanssa. Jaoin parannusehdotukset seuraaviin kategorioihin: pedagoginen sisältö, lähikuvan käyttö, nuotin käyttö, sormituksen käyttö, verkkosivujen toiminta ja ulkoasu, videoiden näkyminen ja visuaalisuus, ääni, musiikin teoria, pääte-laitteen käyttö sekä verkko-opiskelu. Positiiviset palautteet keräsin omaan kategoriaan- sa. Saadut palautteet ja niihin reagointi on seuraavassa listattu.

Pedagoginen sisältö: Video-oppituntien pituuksia (tyypillinen kesto 4-5 minuuttia) pi- dettiin sopivina. Uusia oppituntien aiheita tuli kymmenkunta. Aloittelijoille tärkeät perus- tiedot soittoasennoista, musiikin teoriasta ja soittimen huollosta nousivat usein esiin. Mekaanisten tekniikkaharjoitusten tylsyyden poistamiseksi ehdotettiin tunnettujen kap- paleiden osista rakentuvia harjoituksia. Viulunsoiton opettajat ehdottivat monia hyviä käytäntöjä eri opetusaiheisiin ja esittivät tarkentavia kommentteja. Opiskelun edistymi- sen näkymistä pidettiin tärkeänä. Opetusvideoihin toivottiin esikatselupiiirrettä, jolla saisi nopealla vilkaisulla selville, mitä video käsittelee ja millainen nuotti siihen liittyy. Paras olisi listanäkymä, jota voisi selata ja nähdä samalla esikatselun kiinnostavista videoista.

Erittäin huomionarvoinen oli ehdotus, jossa toivottiin musiikillista peliä. Siinä näytettäi- siin satunnainen nuotti ja käyttäjän olisi painettava oikeaa kohtaa sormituskuvas- sa. Pisteitä saisi oikeasta nuotista ja nopeudesta. Palautteet vahvistivat aiempaa käsitys- tämme perusoppituntien tarpeellisuudesta. Ne saivat minut myös entistä vakuut- tuneemmiksi siitä, että pedagogiseen suunnitteluun on saatava useiden soitonopetu- sammattilaisen näkemyksiä, joista Orfeuksen linjaukset tehdään.

Lähikuvan käyttö: Määrällisesti varsin suuri määrä palautteita koski lähikuvan käyttöä, jota toivottiin lisättävän videoissa. Erityisesti haluttiin nähdä soittajan vasen käsi (eli viulukäsi). Kuvakulmiksi toivottiin soittajan näkökulman lisäksi suoraan ylhäältä päin nähtävää kuvaa. Myös oikean käden (eli jousikäden) lähikuvaa toivottiin. Ilman lähikuvaa oleva video koettiin tavanomaisen oppitunnin kaltaiseksi, jota seurataan etäältä. Palautteiden perusteella päätin lisätä lähikuvan käyttöä tulevassa kaupallisessa versiossa.

Nuotin käyttö: Nuotin käyttö kirvoitti useita kommentteja. Nuottia käytettiin tarkoituksella videoissa eri tavoin ja pyrkimyksenä oli selvittää, mikä näistä tavoista oli paras. Eniten kannatusta sai yhden nuottirivin näyttäminen videon alareunassa ja vähiten koko ruudun peittävä nuottinäkymä. Koko ruudussa esitetyn nuottikuvan koettiin peittävän tärkein asia eli opettaja. Nuotin jäämistä näkyviin soitetun kappaleen lopuksi ehdotettiin myös. Nuotin tulostusmahdollisuutta kaivattiin lähes yksimielisesti. Palautteiden perusteella päätin luopua koko ruudun peittävää nuotin käytöstä ja lisätä tulostusmahdollisuuden. Jälkimmäinen koski kaupallista versiota.

Nuottinäkymään toivottiin karaoke-tyyppistä nuotissa etenemisen näyttöä niin, että soitettava nuotti muuttuisi esim. punaiseksi seuraamisen helpottamiseksi. Myös nuolet ym. tehokeinot nostettiin esiin. Päätin tutkia nuotista seuraamisen teknisiä mahdollisuuksia lisää kaupallista versiota ajatellen.

Sormituksen käyttö: Sormituskaavioiden näkymistä pidettiin hyvänä, mutta kaavioihin toivottiin lisäksi näkyviin sävelten nimet. Palautteiden perusteella päätin lisätä sävelten nimet, yksinkertaistaa sormituskaavioiden ulkoasua ja selkeyttää värien käyttöä.

Verkkosivujen toiminta ja ulkoasu: Vaikka yleisilmettä pidettiin tyylikkäänä, muutamia kehitysehdotuksia nousi esiin. Kirjautumiskohta toivottiin paremmin näkyville, nyt se oli liian huomaamaton. Valikoihin toivottiin toimintoa, jossa hiiren vienti valikon päälle tuo näkyviin alivalikot. Palautesivun otsikko- ja tekstikenttien huono näkyvyyttä kritisoitiin myös. Näiden palautteiden perusteella sivujen ulkoasuun erityisesti eri päätelaitteita käytettäessä alettiin kiinnittää tarkempaa huomiota. Kurssin merkintä suoritetuksi aiheutti sen, ettei kurssin video-oppitunteja voinut enää nähdä. Tämän selkeän puutteen päätin korjata palvelun kaupallisessa versiossa.

Foorumia eivät aivan kaikki käyttäneet, sillä osa vastaajista ei löytänyt sitä (vaikka linkki oli joka sivulla näkyvissä). Palautteenantotapoja oli joidenkin mielestä hämäävän paljon: palautetta pystyi antamaan erillisellä lomakkeella, oppituntien arvostelulla ja foorumikommenteilla. Jotkin vastaajat miettivät, pitikö kaikkia tapoja käyttää pilotoinnin aikana. Päätin pitää kaikki piirteet sellaisenaan ennallaan, sillä uskoin niiden käytön selkiytyvän normaalikäytössä.

Videoiden näkyminen ja visuaalisuus: Kannettavaa tietokonetta käytettäessä videoikkuna jäi puoliksi piiloon, ja sen sai näkyviin vain näyttöä vierittämällä. Videoikkunaa toivottiin nostettavaksi ylemmäs. Halutun kohdan uudelleenhaku koettiin hieman hankalaksi, sillä käyttäjien oli vaikea muistaa mistä aikakoodista mikäkin kiinnostava asia alkoi. Saman opetusaiheen videot toivottiin jaettavaksi kahteen ryhmään: ensimmäisessä olisi opetus pala kerrallaan ja toisessa harjoitus soitettaisiin esitystempossa läpi säästytksen kanssa.

Videon toiston jouheudessa koettiin joitain ongelmia, joista osan käyttäjät arvelivat johtuvan hitaasta verkkoyhteydestä. Näiden palautteiden perusteella videosivujen pohdin layoutia uudelleen ja videoikkuna päätettiin nostaa ylemmäs kaupallisessa versiossa. Halutun kohdan löytämiseksi päätin tutkia kirjanmerkkien tms. lisäämistä videoihin. Saman aihepiirin videoiden jako kahteen ryhmään tuntui perustellulta ja opetustapaa muutettiin tältä osin. Videoiden toistettavuuden parantamiseksi laskin videoiden resoluutiota Full HD-tasosta HD-tasoon, jolloin suoritusteho paranee.

Luuppaustoimintoa (engl. loop = silmukka) toivottiin toteutettavaksi niin, että videoon voisi merkitä alku- ja loppumerkin, jota videosoitin toistaisi loputtomasti, kunnes käyttäjä keskeyttää toiston. Videon toistonopeutta toivottiin myös voitavan hidastaa ilman sävelkorkeuden laskua. Hidastusmahdollisuus voitaisiin toteuttaa esim. kolmiportaisena. Videoihin toivottiin myös animointeja rikastamaan peruskuvaa. Muutamissa kommenteissa toivottiin myös videoiden taustan värin vaihtamista ja otettiin kantaa opettajan vaatteiden väriin; esim. värikkäät vaatteet koettiin mustaa vaatetta paremmiksi. Päätin tutkia palautteiden perusteella luoppaus- ja hidastustoimintoja enemmän, sillä koin niiden arvon erittäin suureksi.

Ääni: Yksi vastaajista koki äänenlaadun huonona: viulun ääni kuulosti metalliselta ja opettajan ääni normaalia matalammalta. Kokemus johtui todennäköisesti käyttäjän kannettavan tietokoneen huonolaatuisista kaiuttimista tai huonosta internet-yhteydestä,

sillä videon äänen todettiin olevan kunnossa tavanomaisella internet-yhteydellä ja hyvälaatuisia kaiuttimia käytettäessä. Äänenlaatuun liittyvä kommentti sai minut pohtimaan, miten huonolaatuisilla kaiuttimilla voisi kuitenkin saada riittävän hyvän kuulovaihtelun aikaan. Päätin suositella parempilaatuisten välineiden käyttöä.

Eräs vastaajista ehdotti oppilaan soiton äänitysmahdollisuutta, jolloin opiskelija voisi kuulla soittonsa yhdessä videon kanssa. Koin äänitysehdotuksen hyväksi, joskin siinäkin äänenlaatuun liittyvät kysymykset saattavat muodostua ongelmaksi.

Musiikin teoria: Musiikin teoriaan liittyvät kommentit olivat erityisesti aloittelijatason vastauksissa melko yleisiä. Teoriaa käsitteleviä oppitunteja päätettiin lisätä. Luento-omaisuuden välttäminen on tässä haasteena, johon pitää kiinnittää huomiota. Päätin, että teoriaa sidotaan jatkossa käytännön soittoesimerkkeihin mahdollisimman paljon.

Päätelaitteen käyttö: Suurin osa käytti palvelua tablet-, pöytä- tai kannettavalta tietokoneelta, joita käyttämällä palvelu toimi pääosin hyvin. Muutama käyttäjä kokeili myös älypuhelinta. Joidenkin puhelimien verkkoselaimet eivät näyttäneet verkkosivuja oikein, vaan saivat aikaan layout-virheitä ja jopa estivät kirjautumisen palveluun. Pulmia esiintyi erityisesti vanhemmissa puhelinmalleissa (joissa oli todennäköisesti myös vanhentunut verkkoselain). Uudemmat puhelinmallit näyttivät verkkosivut oikein. Myös nuotti ja sormituskaaviot näkyivät hyvin. Palvelun käyttöä ei kuitenkaan koettu älypuhelimella niin mukavaksi kuin muilla päätelaitteilla.

Monet testaajista kertoivat, etteivät ole hyviä tietokoneen tai ylipäätään (tieto)teknisten laitteiden käytössä. Päätin testata Orfeuksen toiminta eri laitteilla tarkemmin kaupallista versiota suunniteltaessa, sillä tärkeänä tavoitteena on käyttäjän keskittyminen itse palveluun, eikä käytettävään laitteeseen.

Verkko-opiskelu: Tähän kategoriaan kerättiin kommentteja verkko-opiskelusta yleensä, ei vain opiskelusta Orfeuksessa. Monet testaajista mainitsivat, ettei verkko-opetus korvaa kontaktiopetusta. Tämä sinänsä subjektiivinen, mutta aivan oikea mielipide sai minut miettimään verkko-opetukseen liittyviä näkökulmia. Mielestäni Orfeuksen verkko-opetus voi korvata monissa tilanteissa kontaktiopetuksen, mutta se ei ole ainoa päämäärä. Päätin sisällyttää kaupalliseen versioon tietoa verkko-opetuksen toimintatavoista ja rooleista kontaktiopetuksen korvaajana ja tukena.

Positiivista: Kirjautuminen koettiin yksinkertaiseksi. Palvelun idea arvioitiin onnistuneeksi ja kiinnostavaksi, ja moni vastaaja toivoi palvelun kehittyvän julkiseksi. Palvelua pidettiin helppokäyttöisenä ja selkeänä, eikä käyttöohjeita juuri tarvittu. Videokuvan laatu, värit ja valaistus koettiin miellyttäviksi ja äänenlaatu hyväksi. Verkkopalvelun ulkoasua luonnehdittiin ammattimaiseksi ja tyylikkääksi. Opettajan esiintymistä pidettiin selkeänä ja rauhallisena.

Opetuksen etenemisen ja suoritettujen kurssien seuranta pidettiin helppona. Oppitunnin merkintä suoritetuksi koettiin hyväksi piirteeksi, sillä näin opiskelija muistaa, mihin asti on päässyt. Sormituskaaviot, soittaminen säestyksen kanssa ja nuotin näkyminen soitettaessa olivat vastaajien mielestä myös hyviä piirteitä. Opettajan kanssa soittamista pidettiin hyvänä siksikin, että oppilas voi verrata oman soittonsa sävelpuhtautta ja soiton tarkkuutta mallisuoritukseen. Yleisesti video-opetuksena etuna pidettiin sitä, että videon voi keskeyttää aina halutessaan ja esimerkiksi yhtä vaikeaa kohtaa voi harjoitella uudestaan ja uudestaan.

Pilottivaiheen loppukyselyyn (liite 3) osallistui vain kolmannes testaajista, mikä heikensi vastausten sovellusarvoa. Kyselyssä oli 18 väittämää, joihin vastattiin asteikolla 1-5 (1=selkeästi eri mieltä, 5=selkeästi samaa mieltä). Viimeisenä oli kysymys odotusten täyttymisestä. Kysymykset ja tulokset näkyvät kuvassa 23. Viimeisenä sarakkeena on keskiarvo kullekin kysymykselle. Kaikkien vastausten keskiarvo oli 4,3 / 5.

Kysymys	KA
1. Testausaikaa oli riittävästi	4,1
2. Palautteen antaminen oli helppoa	4,0
3. Palvelu oli helppokäyttöinen	4,1
4. Palvelun idea tuntui kiinnostavalta	4,7
5. Palvelun idea vastasi odotuksiani	4,3
6. Opetettavat asiat esitettiin selkeästi	4,7
7. Opetuksen aihevalinnat olivat kiinnostavia	4,3
8. Palvelun antama yleisvaikutelma tuntui laadukkaalta	4,3
9. Tällaisesta palvelusta olisi minulle hyötyä	4,0
10. Olisin valmis käyttämään tällaista palvelua maksullisena	3,6
11. Videopohjainen verkko-opetus tukee mielestäni hyvin kontaktiopetusta	4,2
12. Verkko-opetuksen avulla voi opiskella myös ilman kontaktiopettajaa	2,6
13. Suomenkielinen verkko-opiskelu on miellyttävämpää kuin englanninkielinen	4,4
14. Tällaisessa palvelussa monipuolinen opetus sisältö nostaa palvelun laatua	4,7
15. Tällaisessa palvelussa tyylikäs ulkonäkö nostaa palvelun laatua	3,9
16. Tällaisessa palvelussa hyvä tekninen toimivuus nostaa palvelun laatua	4,9
17. Tällaisessa palvelussa helppokäyttöisyys nostaa palvelun laatua	5,0
18. Tällaisessa palvelussa vuorovaikutus opettajan kanssa nostaa palvelun laatua	4,8
YHTEENSÄ	4,3

Kuva 23: Pilottivaiheen loppukysymysten tulokset.

7.2 Tulkinta

Opinnäytteen tutkimuskysymyksen mukaan tavoitteena oli selvittää, miten pedagoginen verkkopalvelu muotoillaan asiakasta kiinnostavaksi. Niin ikään halusin kartoittaa, mistä palvelun arvo muodostuu asiakkaan näkökulmasta katsoen, miten asiakkaan kokema laatu saadaan hyväksi sekä miten tuotteistaa asiantuntijoiden osaamista ja palvelun piirteitä. Pohdin myös, miten luoda asiakkaille positiivisia mielikuvia ja miten palvelun imagoa rakennetaan.

Pilottivaiheen testaajien kokemusten perusteella kiinnostavaan ja laadukkaaseen soitonopiskelun verkkopalvelun kuuluivat summattuna seuraavat asiat:

- selkeä käyttöliittymä ja helppokäyttöiset toiminnot
- monipuolinen sisältö
- selkeästi esitetyt 4-5 minuutin mittaiset video-oppitunnit
- mahdollisuus kerrata opittua asiaa ja soittaa opettajan tai säästyksen kanssa milloin vain
- vuorovaikutus opettajan kanssa
- neutraalin tyylikäs visuaalinen ilme
- hyvä tekninen toimivuus
- videoissa on näytettävä paljon sellaista, mitä kontaktiopetuksessa ei voi aina samalla tavoin nähdä; tästä olivat esimerkkinä sormituskaaviot ja lähikuvat eri kuvakulmista
- opiskelun edistymisen näyttö; verkkopalvelun on tuettava opiskelijaa näyttämällä, mitä kuhunkin opiskelujaksoon kuuluu, mitä on jo opiskeltu ja mitä seuraavaksi on opiskeltava.

Kaikkiaan palvelun ideaa pidettiin kiinnostavana ja hyödyllisenä, opetusta selkeänä ja yleisvaikutelmaa laadukkaana. Palvelu vastasi suurelta osin testaajien odotuksia. Se synnytti monissa testaajissa tunteen, että tällaiseen jää positiivisesti koukkuun. Oli hienoa huomata, että verkkopalvelun käyttöä ei vierastettu, vaikka monet vastaajista sanoivatkin olevansa tietoteknisesti taitamattomia ja suosivat enemmän kontaktiopetusta. Kaikki olivat kuitenkin onnistuneet käyttämään palvelun piirteitä varsin hyvin.

Huomionarvoista oli, että vain hieman yli puolet vastaajista oli valmiita käyttämään tällaista palvelua maksullisena, ja loput eivät osanneet ottaa asiaan kantaa. Toinen huomio oli, että vain alle puolet vastaajista koki pelkän verkkopalvelun avulla opiskelun

ilman kontaktiopetusta mahdolliseksi. Tämä selittynee sillä, että vastaajien valtaosa oli soitonopiskelussa vielä varsin alussa.

Testaajien ideat pelillistämisestä tukivat omaa näkemystäni, samoin tekniset ideat videon luuppauksesta ja hidastamisesta sekä nuottien karaoke-tyyppisestä etenemisen näytöstä.

Mielestäni opinnäytteen tutkimuskysymys sai vastauksensa. Mielenpito kattoivat myös laatu näkökulman. Palvelu tuntui synnyttävän myös arvoa testaajille, etenkin jos tällaista palvelua käytettäisiin kontaktiopetuksen tukena. Opettajien osaamisen tuotteistamisen pääkohdaksi nousi vanha opetusalan viisaus: yksinkertaista, lyhennä ja kerta. Kun opetuksessa on hyvä sisältö, se helpottaa kokonaisuuden paketoimista. Saadut tulokset olivat rohkaisevia ajatellen myöhempää kaupallisen version kehitystä.

8 ARVIOINTI

Palvelun beta-versio oli pitkän kehittelyn tulos ja sen merkitys tehdyssä työssä oli suuri. Kaikkiaan pilotointi tuotti runsaasti konkreettisia kehitysehdotuksia ja vahvisti hankkeen alussa ollutta käsitystäni siitä, että tällainen pedagoginen verkkopalvelu on tarpeellinen. Hyvää verkko-oppimista ajatellen löysin yhtymäkohtia määrittelyvaiheessa esitettyyn Pekkarisen (2010) listaan käytännön ohjeista musiikillisen verkko-opetusmateriaalin tekoon (Pekkarinen 2010, 95.) Jos pitäisi nostaa esiin kolme tärkeintä asiaa tehdyn kehittämistyön tuloksista, ne olisivat helppous, sisältö ja vuorovaikutus. Uskon että saadut tutkimustulokset ja havainnot ovat käyttökelpoisia suunniteltaessa musiikillisia oppisisältöjä muihinkin verkko-oppimisen ympäristöihin.

Tavoiteaikatauluun tuli muutoksia työn aikana, mutta kaikki suunnitellut asiat saatiin kuitenkin tehtyä. Beta-versioon saatiin kaikki ne piirteet, jotka olivat tarpeen, mikä oli paljolti verkkosivujen teknisestä toteutuksesta vastanneen Ari-Pekka Koposen ansiota. Hän kehotti jo alkuvaiheessa jättämään muutamia itselleni tärkeitä piirteitä pois, ja keskittymään olennaiseen. Beta-version käyttöönoton jälkeen häneltä tuli kehuja napakasti hoidetusta projektista. Toiminta oli pitkälti myös Minimum Viable Product -ajattelun mukaista. Tuotantovaiheen suurin ajankuluttaja oli videotuotanto. Tulevassa kaupallisessa versiossa on syytä harkita prosessin uudistamista niin, että monikamera-aineisto leikataan reaaliaikaisesti kuvaustilanteesta ja tallennetaan samalla tietokoneelle, jolloin lopullinen video on suurimmaksi osaksi valmis kuvauksen päättyessä. Useiden satojen videoiden kuvausta ajatellen tällä voidaan säästää valtavasti aikaa.

Yksi tärkeimmistä puuttumaan jääneistä piirteistä oli opintopolkujen toteutus, mutta ydinajatus esiteltiin palvelussa kuitenkin tekstinä ja keskusteltiin testaajien kanssa. Jälkeenpäin ajatellen sen toteutus olisi todennäköisesti viivästyttänyt beta-version testauksen aloitusta tarpeettomasti, eikä olisi välttämättä tuonut merkittävästi lisäarvoa tutkimusta ajatellen. Kaupallisen version suunnittelussa asia nostetaan uudestaan esille.

Vaikka Orfeuksen beta-versio oli vain rajatun testaajaryhmän käytössä, se näkyi videoita ja keskustelufoorumia lukuun ottamatta kenelle tahansa internetissä, joten koin sen julkiseksi verkkopalveluksi. Tunne oli merkityksellinen siksi, että se muutti suhtautumistani palveluun: nyt kaikki mitä työryhmämme oli siihen asti tehnyt, oli muiden arvioitavana. Rima nousi ennen julkaisua, eikä mitä tahansa voinut päästää julkiseen arvioin-

tiin. Luotin kuitenkin siihen, että verkkopalvelu oli riittävän valmis annettavaksi muiden käsiin.

Ilman palvelumuotoilun viitekehystä kehittämistyön kaaresta olisi varmasti tullut erilainen, ja todennäköisesti monia näkökulmia olisi jäänyt pohtimatta. Vaikka palvelumuotoilun prosessin vaiheet olivat nimityksinä minulle tuttuja ja varsin tavallisia projektityön vaiheita, niiden sisältämät yksityiskohdat olivat monelta osin uutta. Suurimpaan merkitykseen nousi asiakasymmärryksen kartuttaminen ennen ideoiden laajempaa kehittelyä, ja erityisesti sen suhde liiketoiminnan tavoitteisiin sekä strategiseen suunnitteluun. Yksittäisenä liiketoimintamallin kehittämisen menetelmänä nousi eniten esiin Business Model Canvas (Tuulaniemi 2011, 175-179). Opinnäytteen rajauksesta johtuen liiketoiminnan kehittämistä ei työssä tarkasteltu lähemmin, mutta kiinnostus asian laajempaan tutkimiseen ja käytännössä soveltamiseen syttyi vahvasti.

Yhdeksi jatkokehitysideaksi nousi nuorille soittajille suunnatun pilotin teko, koska nyt kohteena olivat aikuiset. Olisi mielenkiintoista tietää, olisivatko tulokset jollain tavoin erilaisia, sillä nuoret ovat tottuneita käyttämään verkkopalveluita. Tämä tarkoittaisi erilaisten video-oppituntien laatimista, opetussuunnitelman laajentamista ja muidenkin opetuksen ammattilaisten mukaan kytkemistä. Olisi myös kiinnostavaa selvittää syitä siihen, miksi jotkut eivät suosi verkko-opiskelua. Tästä voisi olettaa olevan tutkimustuloksia. Jäin myös pohtimaan asiakkaiden motivointiin liittyviä kysymyksiä. Vaikka ymmärränkin nyt paremmin, miten asiakas saadaan kiinnostumaan uudesta palvelusta, on tärkeää vielä selvittää, kuinka asiakas saadaan pysymään palvelun käyttäjänä. Hyvän tuotteen ja palvelun lisäksi tähän tarvittaneen pilottia pidempi ajanjakso, tarkempaa asiakkaan käyttäytymisen seurantaa ja enemmän ymmärrystä markkinoinnin keinoista.

Testaajien kanssa keskustellessani nousi esiin kysymys, miten yhteisöllisyyttä voisi voimakkaammin tuoda verkko-opiskeluun. Yhteisöllinen oppiminen on oman kokemukseni mukaan erittäin voimakas opiskelun vauhdittaja. Keskustelufoorumin käyttö on toki mainio ominaisuus, mutta se ei korvaa fyysistä keskustelutilannetta. Teknologian kehityessä voidaan todennäköisesti hyödyntää esimerkiksi reaaliaikaista videoyhteyttä monen käyttäjän välillä, mikä keskustelun lisäksi mahdollistaa myös yhdessä soittamisen. Tällaisen piirteen integroiminen Orfeukseen olisi melkoinen loikka eteenpäin.

Henkilökohtaisena pitkän tähtäimen tavoitteenani oli laajentaa osaamistani tuottajana. Koko prosessi vaati monen eri tahon huomioimista, selkeää kokonaisuuden hahmotta-

mista, tiukkaa ajankäytön suunnittelua ja tavoitteellista johtamista. Opinnäytteeseen liittyvän prosessin aikana pohdin paljon ammatti-identiteettiäni ja onnistuin mielestäni vahvistamaan johtajuustaitojani - erityisesti itseni johtamista, mikä toimii kaiken johtamisen perustana (Sydänmaanlakka 2009, 61).

Olen pitkään ollut kiinnostunut eri toimialojen ja osaamisten yhdistämisestä. Oli hieno kokemus yhdistää Orfeuksen tähänastisessa kehittämistyössä tietotekniikkaa, musiikkia ja pedagogiikkaa sekä toimia laaja-alaisena tuottajana aiemman kapean ja syvän asiantuntijaroolin sijaan. Olin suurimman osan ajasta hyvin innostunut. Innostuneisuus olikin tärkeä eteenpäin vievä käyttövoima, ja ilman unelmia mitään uutta ei voi luoda. Tuulenmäki (2010) toteaa, että jos toistuvasti ei tunne aamulla innostusta, on strategisesti sairas (Tuulenmäki 2010, 15).

Sain kehittämistyön tuloksena luotua toimivan pohjan uudelle palvelutuotteelle yrityksen toiminnassa, ja uskon että tuote on mahdollista saada liiketoiminnallisesti kannattavaksi. Orfeus-verkkopalvelua aletaan seuraavaksi laajentaa kohti kaupallista versiota. Jatkovaiheen suunnitelmiin kuuluvat rahoituksen haku kaupallisen version kehitykseen ja sen tarkemman suunnittelun aloittaminen. Kaupallisen version tulevat vaiheet on jo karkealla tasolla porrastettu ja sisältävät mm. suunnitelmat eri instrumenttien opettamisesta ja muidenkin ikäryhmien kuin aikuisopiskelijoiden huomioimisesta. Edessä on soittimien opetustarjonnan laajentaminen, opetussuunnitelman laajentaminen sekä lukuisten uusien videoiden kuvaaminen. Myös palvelun markkinointiin ja tunnetuksi tekemiseen liittyvä toiminta on käynnistettävä.

Kun katson taaksepäin vuoteen 2012 ja ajattelen silloin syntynyttä ideaa soitonopiskelun verkkopalvelun perustamisesta, huomaan kulkeneeni pitkän matkan. Olen oppinut monia asioita mm. yhteisöllisestä ideoinnista, tuotteistamisesta, palvelumuotoilusta, videotuotannosta, visualisoinnista, projektijohtamisesta, pedagogiikasta, itseni johtamisesta ja ties mistä muusta, jota en osaa yksilöidä. Tuottajaosaamiseni on laajentunut ja päivittynyt merkittävästi. Vaikka tie onkin ollut paikoin kivikkoinen, olen erittäin tyytyväinen päästyäni tähän pisteeseen. Toivon, että Orfeuksen matka on nyt vasta alussa.

*Tell me and I forget.
Teach me and I remember.
Involve me and I learn.
- Benjamin Franklin*

LÄHTEET

Haastattelut ja aivoriivet:

Aarnio, Petri. Rehtori. Keski-Helsingin musiikkiopisto. 30.1.2014.
 Aho-Erola, Tiina. Viulunsoiton opettaja. Keravan musiikkiopisto. 10.2. ja 18.9.2014.
 Andersin, Tobias. Markkinointipäällikkö. Rockway Oy. 8.1. ja 11.9.2014.
 Druey, Max. Toimitusjohtaja. Evenman Oy. 5.1., 7.1. ja 12.1.2014.
 Jordan, Paula. Rehtori. Espoon musiikkiopisto. 14.2.2014.
 Korpela, Marja. Viulunsoiton opettaja. Kirkkonummen musiikkiopisto. 4.1. ja 16.9.2014.
 Logrén, Lassi. Vs. apulaisrehtori, muusikko. Käpylän musiikkiopisto. 9.2.2014.
 Pekkala, Lea. Muusikko, tuottaja. 14.1.2014.
 Repo-Nikkanen, Hanna. Rehtori. Länsi-Uudenmaan musiikkiopisto. 14.9.2014.

Kirjallisuus ja verkkolähteet:

Aarnio, Anna & Multisilta, Jari 2011. Facebook ja YouTube - ne on meidän juttu. Kansainvälinen tutkimus lasten ja nuorten sosiaalisen median ja verkkopalveluiden käytöstä 2011. Helsinki: Helsingin yliopisto / Cicero Learning.

Grönroos, Christian 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva: WSOYpro.

Eteläpelto, A. & Tynjälä, P. 1999. Oppiminen ja asiantuntijuus. Juva: WSOY

Etno.net 2014. Verkkosivusto.

Saatavilla <http://etno.net/>

Luettu 9.1.2014

Hakkarainen, K., Lonka, K., Lipponen, L. 2004. Tutkiva oppiminen: järki, tunteet ja kulttuuri oppimisen sytyttäjinä. Porvoo: WSOY

Hiltunen, Elina 2012. Matkaopas tulevaisuuteen. Helsinki: Talentum.

International Minifiddlers 2014. Verkkosivusto.

Saatavilla <http://sarestoakatemia.org/minifiddlers/>

Luettu 12.3.2014

Jordman, Aino 2011. Musiikin perusteet verkossa. Arviointi ja verkkosivusto musiikin

perusteiden opetukseen soveltuvista verkko-oppimateriaaleista (YAMK-opinnäytetyö).
Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu / Musiikin koulutusohjelma.
Saatavilla <http://www.theseus.fi/handle/10024/30060>
Luettu 2.8.2014

Kalliomäki, Anne & Ruuska, Juha. Palvelun konseptointi. Teoksessa Miettinen, Satu (toim.) 2011. Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankitaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Kamulaari 2014. Verkkosivusto.
Saatavilla <http://www.kamulaari.fi/>
Luettu 2.4.2014

Khan Academy 2014. Verkkosivusto.
Saatavilla www.khanacademy.org

Knewton 2014. Flipped Classroom. Verkkosivusto.
Saatavilla <http://www.knewton.com/flipped-classroom/>
Luettu 16.4.2014.

Lapin yliopisto, mediapedagogiikkakeskus 2014.
Saatavilla [http://www.ulapland.fi/Suomeksi/Yksikot/Kasvatustieteiden-tiedekunta/ Opetus--ja-tutkimusyksikot/Mediapedagogiikkakeskus](http://www.ulapland.fi/Suomeksi/Yksikot/Kasvatustieteiden-tiedekunta/Opetus--ja-tutkimusyksikot/Mediapedagogiikkakeskus)
Luettu 4.9.2014

Löfström, Erika & Kanerva, Kaisa & Tuuttila, Leena & Lehtinen, Anu & Nevgi Anne 2010. Laadukkaasti verkossa. Verkko-opetuksen käsikirja yliopisto-opettajalle. Helsinki: Helsingin yliopisto / Tutkimuksen ja opetuksen toimiala.
Saatavilla http://www.helsinki.fi/julkaisut/aineisto/hallinnon_julkaisuja_71_2010.pdf
Luettu 20.6.2014

Lynda 2014. Verkkosivusto.
Saatavilla <http://www.lynda.com/>
Luettu 2.3.2014

Mayara, Ash 2014. Minimum Viable Product. Practice Trumps Theory.

<http://practicetrumpstheory.com/minimum-viable-product/>

Luettu 3.5.2014

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2014. Kehittämistyön menetelmät.

Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Opetushallitus 2014. OPS 2016.

Saatavilla <http://www.oph.fi/ops2016>

Luettu 20.5.2014

Opetushallitus 2011. Tieto- ja viestintätekniikka opetuskäytössä - välineet, vaikuttavuus ja hyödyt. Tilannekatsaus toukokuu 2011.

Saatavilla http://www.oph.fi/download/132877_Tieto-_ja_viestintatekniikka_opetus-kaytossa.pdf

Luettu 15.6.2014

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014. Koulutuksen ja tutkimuksen tietoyhteiskunta.

Saatavilla http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/artikkelit/koulutuksen_ja_tutkimuksen_tietoyhteiskunta/

Luettu 10.10.2014

Opetus.tv 2014. Verkkosivusto.

Saatavilla <http://opetus.tv/>

Luettu 4.10.2014

Orfeuksen liiketoimintasuunnitelma 2014. Palveluajatus.

Orxter 2014. Verkkosivusto.

Saatavilla <http://orxter.com/fi/>

Luettu 25.9.2014

Patentti- ja rekisterihallitus 2011. Innosuomi voittajaesite.

Saatavilla http://www.prh.fi/stc/attachments/innosuomi/IS_voittajaesite_2011.pdf

Luettu 6.4.2014

Pekkarinen, Maria 2010. Verkko-oppimateriaalien soveltuvuus musiikin oppimiseen - Musiikin verkko-oppimateriaalien kuormittavuus musiikkia harrastavien ja sitä työkseen tekevien näkökulmasta (pro gradu -tutkielma). Savonlinna: Itä-Suomen yliopisto / Filosofinen tiedekunta.

Saatavilla http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20110030/urn_nbn_fi_uef-20110030.pdf

Luettu 25.7.2014

Pönkä, Harto 2012. Uusi mullistava oppimisteoria: opetetaan takaperin! Lehmätkin lentäis -blogi.

Saatavilla <http://harto.wordpress.com/2012/05/21/uusi-mullistava-oppimisteoria-opetetaan-takaperin/>

Luettu 12.7.2014

Rockway 2014. Verkkosivusto.

Saatavilla <http://www.rockway.fi/>

Luettu 10.1.2014

Skilltize.me 2014. Verkkosivusto.

Saatavilla <http://skilltize.me/fi>

Luettu 4.6.2014

Sydänmaanlakka, Pentti 2009. Älykäs johtajuus. Helsinki: Talentum

Toivanen, Aurora 2012. Yksilöllisen oppimisen malli Martinlaakson lukion matematiikan opetuksessa (pro gradu -tutkielma). Helsinki: Helsingin yliopisto / Matematiikan ja tilastotieteen laitos.

Saatavilla https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37927/gradu_Toivanen.pdf?sequence=3

Luettu 3.7.2014

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum.

Tuulenmäki, Anssi. 2010. Lupa toimia eri tavalla. Helsinki: WSOYpro

Vaahtojärvi, Kristiina. Palvelukonseptien arviointi. Teoksessa Miettinen, Satu (toim.) 2011. Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankitaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Vainionpää, Jorma 2006. Erilaiset oppijat ja verkkomateriaalit verkko-opiskelussa (väitöskirja). Tampere: Tampereen yliopisto / opettajankoulutuslaitos.

Saatavilla <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67572/951-44-6553-9.pdf?sequence=1>

Luettu 1.10.2014

Violin Masterclass 2014. Verkkosivusto.

Saatavilla <http://violinmasterclass.com/>

Luettu 1.7.2014

YouTube 2014. Verkkosivusto.

Saatavilla <https://www.youtube.com>

Luettu 12.2.2014

YouTube Edu 2014. Verkkosivusto.

Saatavilla <https://www.youtube.com/t/education>

Luettu 12.2.2014

YouTube Teachers 2014. Verkkosivusto.

Saatavilla <https://www.youtube.com/user/teachers>

Luettu 12.2.2014

Yritystele 2014. Rockway Oy:n yritystiedot.

Saatavilla <http://www.yritystele.fi/yrityksen-tiedot/rockway-oy/taloustiedot/329162>

Luettu 12.6.2014

Alustavan tarvekartoituksen kysymykset

1. Olisiko tällaisesta palvelusta sinulle hyötyä?
2. Millaisia asioita toivoisit palvelun sisältävän (esim. taitotasot, tekniikan osa-alueet, ergonomia ym.)?
3. Kuinka paljon olisit valmis maksamaan palvelun käyttöoikeudesta kuukaudessa?
4. Koetko tarpeelliseksi suoran kontaktin opettajaan?
5. Millaisia opintopolkuja toivoisit olevan tarjolla?
6. Mitä tyyllilajeja haluaisit olevan mukana?
7. Keitä tai millaisia opettajia toivoisit videoilla esiintyvän?
8. Vapaat kommentit

Vertaisarvioinnin kysymykset

1. Millainen organisaatorakenne teillä on lyhyesti kuvattuna?
2. Miten alun perin päättelitte asiakkaiden haluavan tällaisen palvelun?
3. Miten etsitte uusia asiakkaita?
4. Mitä asiakkaanne arvostavat palvelussanne?
5. Mitkä ovat palvelunne vahvuudet ja heikkoudet?
6. Ketkä ovat kilpailijoitanne ja miten erotutte heistä?
7. Millaisia mielikuvia haluatte herättää asiakkaissa ja miten rakennatte palvelunne imagoa?
8. Miten uusiudutte?
9. Miten etsitte uusia opettajia palveluunne?
10. Millaiseksi näette palvelunne merkityksen kulttuuri- ja opetusosalalle?
11. Miten keräätte palautetta palvelun kehittämiseksi?
12. Miten palvelu on muuttanut yritystoimintaanne verrattuna alkuaikoihin?
13. Miten musiikkioppilaitosten opettajat suhtautuivat palveluunne aluksi? Entä nykyään?
14. Mikä on mielestänne suurin haaste videopohjaisen opetuksen menestymisessä?

Pilottivaiheen loppukysymykset

Arvosteluasteikko:

Merkitse kunkin väittämän perään numero 1, 2, 3, 4 tai 5 alla olevan asteikon mukaan:

1 = olen selkeästi eri mieltä

2 = olen hieman eri mieltä

3 = en osaa sanoa

4 = olen melko samaa mieltä

5 = olen selkeästi samaa mieltä

Kysymykset:

1. Testausaikaa oli riittävästi
2. Palautteen antaminen oli helppoa
3. Palvelu oli helppokäyttöinen
4. Palvelun idea tuntui kiinnostavalta
5. Palvelun idea vastasi odotuksiani
6. Opetettavat asiat esitettiin selkeästi
7. Opetuksen aihevalinnat olivat kiinnostavia
8. Palvelun antama yleisvaikutelma tuntui laadukkaalta
9. Tällaisesta palvelusta olisi minulle hyötyä
10. Olisin valmis käyttämään tällaista palvelua maksullisena
11. Videopohjainen verkko-opetus tukee mielestäni hyvin kontaktiopetusta
12. Verkko-opetuksen avulla voi opiskella myös ilman kontaktiopettajaa
13. Suomenkielinen verkko-opiskelu on miellyttävämpää kuin englanninkielinen
14. Tällaisessa palvelussa monipuolinen opetussisältö nostaa palvelun laatua
15. Tällaisessa palvelussa tyylikäs ulkonäkö nostaa palvelun laatua
16. Tällaisessa palvelussa hyvä tekninen toimivuus nostaa palvelun laatua
17. Tällaisessa palvelussa helppokäyttöisyys nostaa palvelun laatua
18. Tällaisessa palvelussa vuorovaikutus opettajan kanssa nostaa palvelun laatua

Kerro vielä lyhyesti mitä odotit palvelulta testauksen alussa, ja täyttyivätkö odotuksesi.

Tavoiteaikataulu vuodelle 2014

Tämä aikataulu kuvaa kaikkia niitä tehtäviä, jotka kussakin kuussa aloitettiin. On valmis -merkintä kuvaa ko. kuukauden lopussa valmiina olevaa vaihetta.

Tammikuu

Alkaa: Määrittely, haastattelut ja tarvekartoitus, työryhmän kokoaminen, projekti- ja rahoitussuunnitelmien laatiminen sekä rahoituksen haku, pedagogisten referenssipalveluiden tutkimus, yhteistyökumppaniverkoston luonnin käynnistäminen sekä muiden sidosryhmien etsintä ja työskentelyn aloitus.

Helmikuu

Alkaa: Pedagoginen yleissuunnitelma.

On valmis: Määrittely.

Maaliskuu

Alkaa: Verkkopalvelun ja videoiden visuaalisen ilmeen suunnittelu. Videotuotannon laitteiden ja ohjelmien kartoitus. Verkkosivujen toteuttajan valinta.

Huhtikuu

Alkaa: Pilotin suunnittelu.

On valmis: Pedagoginen yleissuunnitelma. Haastattelut ja tarvekartoitus.

Touko

Alkaa: Opetussuunnitelmatyö (aikuisedagogiikan kehittäminen). Videotuotannon työnkulkujen suunnittelu. Työnkulkujen testaus. Videotuotannon laitteiden, ohjelmien ja tarvikkeiden hankinta. Pilottivideoiden koekuvaus.

On valmis: Referenssipalveluiden tutkimus. Pilottiryhmän valinta.

Kesäkuu

On valmis: Pilottivideoiden koekuvaus.

Heinäkuu

Alkaa: Pilottivideoiden tuotantokuvaus.

On valmis: Verkkopalvelun ja videoiden visuaalisen ilmeen suunnittelu. Pilotin suunnittelu. Opetussuunnitelmatyö (aikuispedagogiikan kehittäminen). Videotuotannon työnkulkujen suunnittelu.

Elokuu

Alkaa: Verkkosivujen valmistus.

On valmis: Pilottivideoiden tuotantokuvaus.

Syyskuu

Alkaa: Verkkosivujen jatkuva (ketterä) kehitys. Pilottiryhmän testaus aikuisharrastajien kanssa. Palautteiden keruu ja analysointi.

On valmis: Verkkosivujen jatkuva kehitys.

Lokakuu

Alkaa: Päätös jatkotoimista.

On valmis: Palautteiden keruu ja analysointi. Päätös jatkotoimista.